



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
PROGRAMA DE ESTUDIO DE CONTABILIDAD

**EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LAS MICRO
EMPRESAS NACIONALES, CASO: QAMKA S.A.C. - AYACUCHO, 2024**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CONTABILIDAD FINANCIERA Y DE GESTIÓN

AUTOR

CARHUAPOMA CAYLLAHUA, PAUL JHON

ORCID:0009-0006-6669-9661

ASESOR

GONZALES RENTERIA, YURI GAGARIN

ORCID:0000-0002-6859-7996

CHIMBOTE-PERÚ

2024



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

PROGRAMA DE ESTUDIO DE CONTABILIDAD

ACTA N° 0242-064-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **09:41** horas del día **04** de **Noviembre** del **2024** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **CONTABILIDAD**, conformado por:

TORRES GARCIA LUIS ALBERTO Presidente
QUIROZ CALDERON MILAGRO BALDEMAR Miembro
VIVAS LANDA ESTHER ELIZABETH Miembro
Dr. GONZALES RENTERIA YURI GAGARIN Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LAS MICRO EMPRESAS NACIONALES, CASO: QAMKA S.A.C. - AYACUCHO, 2024**

Presentada Por :
(3103141017) **CARHUAPOMA CAYLLAHUA PAUL JHON**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **17**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el **TITULO PROFESIONAL** de **Contador Público**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

TORRES GARCIA LUIS ALBERTO
Presidente

QUIROZ CALDERON MILAGRO BALDEMAR
Miembro

VIVAS LANDA ESTHER ELIZABETH
Miembro

Dr. GONZALES RENTERIA YURI GAGARIN
Asesor



CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LAS MICRO EMPRESAS NACIONALES, CASO: QAMKA S.A.C. - AYACUCHO, 2024 Del (de la) estudiante CARHUAPOMA CAYLLAHUA PAUL JHON, asesorado por GONZALES RENTERIA YURI GAGARIN se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 4% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 27 de Diciembre del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

Dedicatoria

Con profunda gratitud y humildad, dedico esta tesis a Dios Todopoderoso, cuya gracia infinita ha iluminado mi camino y fortalecido mi espíritu a lo largo de este desafiante viaje académico. Tu presencia en cada momento de duda y en cada logro ha sido mi mayor consuelo y motivación. A mi padre, ejemplo vivo de integridad, perseverancia y amor incondicional. Papá, tu inquebrantable fe en mí y tus innumerables sacrificios han sido el cimiento sobre el cual he construido este logro. Cada página de este trabajo es un testimonio de tus enseñanzas, de tu apoyo constante y del amor que has vertido en mi formación como persona y profesional. Esta tesis es el fruto de tu ejemplo de trabajo duro y dedicación, valores que has grabado en mi corazón. Que este logro sea un pequeño tributo a tu grandeza como padre y mentor.

Agradecimiento

Mi corazón rebosa de gratitud hacia Dios, fuente suprema de sabiduría y fortaleza. Gracias, Señor, por guiar mis pasos, por sostenerme en los momentos de flaqueza y por bendecirme con la capacidad y la oportunidad de alcanzar esta meta. Tu amor y tu gracia han sido mi refugio y mi inspiración constante. A mi padre, mi más profundo y eterno agradecimiento. Papá, tus palabras de aliento, tu apoyo incondicional y tu amor han sido el motor que me ha impulsado a superar cada obstáculo. Gracias por las noches de desvelo compartidas, por tu paciencia infinita y por creer en mí incluso cuando yo dudaba. Tu ejemplo de perseverancia y honestidad ha sido mi mayor lección de vida. Este logro es el resultado de tu dedicación como padre y de los valores que me has inculcado. Que Dios te bendiga siempre por ser el extraordinario padre que eres y por hacer de mí el hombre que soy hoy. Este trabajo es tanto tuyo como mío.

Índice general

Carátula	
Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento	V
Índice general	VI
Lista de Tablas.....	VIII
Lista de figuras	IX
Resumen	X
Abstract.....	XI
I. Planteamiento del problema	1
1.1. Descripción del problema.....	1
1.2. Formulación del problema	9
1.3. Objetivo general:	9
1.4. Objetivos específicos:	9
1.5. Justificación.....	9
II. Marco teórico	11
2.1 Antecedentes	11
2.2 Bases teóricas	21
2.3 Hipótesis.....	43
III. Metodología.....	44
3.1 Tipo, nivel y diseño de la investigación	44
3.2 Población.....	44
3.3 Operacionalización de las variables	45
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	49
3.5 Método de análisis de datos	49
3.6 Aspectos Éticos	49
IV. Resultados	51

V. Discusión	67
VI. Conclusiones	79
VII. Recomendaciones.....	83
Referencias bibliográficas	85
Anexos	93
Anexo 01. Matriz de Consistencia	93
Anexo 02. Instrumento de recolección de información	94
Anexo 03. Ficha técnica de los instrumentos	100
Anexo 04. Consentimiento Informado	105

Lista de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de las variables	46
--	----

Lista de cuadros

Cuadro N° 1. Resultados del Objetivo específico 1	51
Cuadro N° 2. Resultados del Objetivo específico 2	54
Cuadro N° 3. Resultados del Objetivo específico 3	60

Resumen

La relevancia del sistema de control interno para las microempresas nacionales se manifiesta en su capacidad para reducir riesgos, evitar fraudes y errores, y promover la transparencia en toda la organización. Por ello la investigación tuvo como objetivo: Determinar la incidencia del control interno en la rentabilidad de las microempresas nacionales, caso: Qamka S.A.C. – Ayacucho, 2024. La metodología aplicada fue de enfoque cualitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental; se utilizó como técnica la revisión bibliográfica y la entrevista, así mismo fichas bibliográficas y un cuestionario como instrumentos. Los resultados mostraron que: un sistema de control interno sólido es fundamental para salvaguardar activos, garantizar la fiabilidad de la información financiera, promover la eficiencia operativa y fomentar el cumplimiento normativo. Una rentabilidad óptima es fundamental para la supervivencia, crecimiento y competitividad de estas empresas en el mercado. Sin embargo, la empresa de estudio no cuenta con un sistema de control interno, además se evidenció la falta de procesos estandarizados, evaluación de riesgos inadecuada y ausencia de monitoreo efectivo. En cuanto a la gestión de rentabilidad, la empresa mostró falencias en el uso de indicadores financieros detallados y en el análisis profundo de la utilización de activos y generación de valor. Se concluyó que, la incidencia del control interno en la rentabilidad radica en su capacidad para mejorar la eficiencia operativa, reducir costos innecesarios, optimizar la gestión de recursos, mitigar riesgos financieros y operativos, y proporcionar una base sólida para la toma de decisiones estratégicas.

Palabras clave: Control interno, rentabilidad y microempresa

Abstract

The relevance of the internal control system for national microenterprises is manifested in its ability to reduce risks, avoid fraud and errors, and promote transparency throughout the organization. Therefore, the objective of the research was to: Determine the incidence of internal control on the profitability of national microenterprises, case: Qamka S.A.C. – Ayacucho, 2024. The methodology applied was qualitative approach, descriptive level, non-experimental design; The bibliographic review and interview were used as techniques, as well as bibliographic files and a questionnaire as instruments. The results showed that: a strong internal control system is essential to safeguard assets, ensure the reliability of financial information, promote operational efficiency and encourage regulatory compliance. Optimal profitability is essential for the survival, growth and competitiveness of these companies in the market. However, the study company does not have an internal control system, and the lack of standardized processes, inadequate risk assessment and absence of effective monitoring were also evident. Regarding profitability management, the company showed shortcomings in the use of detailed financial indicators and in the in-depth analysis of the use of assets and generation of value. It was concluded that the impact of internal control on profitability lies in its ability to improve operational efficiency, reduce unnecessary costs, optimize resource management, mitigate financial and operational risks, and provide a solid basis for strategic decision making.

Keywords: Internal control, profitability and microenterprise

I. Planteamiento del problema

1.1. Descripción del problema

A nivel mundial, las microempresas desempeñan un papel crucial en el crecimiento y desarrollo tanto económico como social de los países. Estas pequeñas unidades de negocio generan aproximadamente el 70% de los empleos a nivel global, lo que las convierte en un pilar fundamental para la creación de oportunidades laborales y la reducción de la pobreza. Además, las microempresas representan alrededor del 50% del Producto Interno Bruto (PIB) mundial, subrayando su importancia en la estructura económica global. El crecimiento de las microempresas ha sido particularmente notable en los sectores de servicios y comercio, donde su flexibilidad y capacidad de adaptación a las necesidades del mercado les permiten prosperar. En muchos países, la creación de microempresas ha sido una estrategia clave para impulsar la economía local y mejorar las condiciones de vida de la población. De hecho, se estima que un 87,5% de la población económicamente activa ha participado en la creación de microempresas, reflejando la popularidad y accesibilidad de este modelo de negocio (M. Mendoza & Bayón, 2019)

En América Latina, las microempresas constituyen un pilar fundamental de la economía regional. Estas empresas representan aproximadamente el 47% del empleo formal, lo que subraya su papel esencial en la generación de puestos de trabajo y en la disminución del desempleo. Además, contribuyen con alrededor del 20% del costo de producción total, lo que evidencia su importancia en la cadena de valor y en la economía en general. Las microempresas no solo son vitales para el crecimiento económico, sino que también juegan un rol crucial en el desarrollo social de los países latinoamericanos. Al ofrecer oportunidades de empleo en sectores donde las grandes empresas pueden no tener tanta presencia, las microempresas ayudan a reducir las diferencias económicas, proporcionando ingresos a familias y mejorando la calidad de vida en diversas regiones. Además, en muchos casos, estas microempresas son lideradas por emprendedores que conocen profundamente las necesidades y características del mercado, lo que les permite adaptar sus productos y servicios de manera efectiva, este vínculo cercano con el entorno social y económico local no solo les permite ser más resilientes ante las crisis económicas, sino que también las

convierte en motores de innovación y dinamismo en el mercado (Típula, 2023). Sin embargo, a pesar de su importancia, las microempresas enfrentan numerosos desafíos, como el acceso limitado a financiamiento, la falta de capacitación empresarial y la competencia con grandes empresas. (Dini & Stumpo, 2020)

En Colombia, las Mypes representan un pilar fundamental de la economía nacional, desempeñando un papel crucial en la generación de empleo y en la diversificación del tejido empresarial. Estas empresas se caracterizan por su presencia en diversos sectores económicos, desde el comercio minorista hasta la manufactura y los servicios, y por su capacidad para absorber mano de obra en regiones con limitadas oportunidades de empleo formal. Según datos del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), en 2023, las Mypes constituían el 98% del total de empresas en Colombia y generaban alrededor del 80% del empleo en el país. Asimismo, estas empresas aportaron aproximadamente el 40% del PIB nacional. Sin embargo, las Mypes colombianas enfrentan desafíos significativos que limitan su crecimiento y competitividad. Entre estos se incluyen la alta carga tributaria, la complejidad de los trámites administrativos, la dificultad para acceder a créditos formales, la baja adopción tecnológica y la competencia desleal del sector informal. Además, la violencia y el conflicto armado en ciertas regiones del país han afectado negativamente el desarrollo de estas empresas, creando barreras adicionales para su expansión y consolidación. El proceso de paz y los esfuerzos de reconstrucción en zonas afectadas por el conflicto han abierto nuevas oportunidades para las MYPES, pero también han planteado desafíos en términos de integración económica y social. La brecha entre las zonas urbanas y rurales sigue siendo significativa, con las MYPES rurales enfrentando mayores obstáculos en términos de acceso a mercados, infraestructura y servicios financieros. El gobierno colombiano ha implementado diversas iniciativas para apoyar a las MYPES, como programas de formalización, incentivos fiscales y líneas de crédito especiales, pero su impacto ha sido desigual. La transformación digital presenta tanto oportunidades como retos para las MYPES colombianas; mientras algunas han logrado aprovechar las nuevas tecnologías para expandir sus mercados y mejorar su eficiencia, muchas otras luchan por mantenerse al día con los cambios tecnológicos. La pandemia de COVID-19 ha acelerado esta tendencia, forzando a muchas MYPES a adoptar soluciones

digitales para sobrevivir, pero también exponiendo las brechas existentes en términos de capacidades y recursos. (Hernández et al., 2017)

En Perú las microempresas son fundamentales para la economía del país, no solo por su capacidad para generar empleo, sino también por su rol en impulsar la innovación, fomentar la competencia y contribuir significativamente al crecimiento económico. Estas pequeñas unidades productivas actúan como motores del desarrollo, aprovechando su flexibilidad y capacidad de adaptación para crear nuevas oportunidades y satisfacer las demandas cambiantes del mercado. A nivel nacional, las microempresas proporcionan empleo al 80% de la Población Económicamente Activa (PEA), lo que evidencia su papel central en la estructura laboral del país. Este sector no solo absorbe una gran parte de la fuerza laboral, sino que también ofrece empleo a una amplia gama de personas con diferentes niveles de habilidades, desde trabajadores no calificados hasta aquellos con formación técnica y profesional. Al ofrecer estas oportunidades laborales, las microempresas ayudan a distribuir la riqueza de manera más equitativa, reduciendo la desigualdad económica y social, especialmente en regiones rurales y comunidades marginadas donde las opciones de empleo son más limitadas. Además de su impacto en la generación de empleo, las microempresas en el Perú contribuyen con un 24% del Producto Bruto Interno (PBI), lo que subraya su importancia en la economía nacional. A través de su actividad económica, estas empresas no solo añaden valor a los bienes y servicios, sino que también fomentan la innovación al introducir nuevos productos, procesos y modelos de negocio. Esta capacidad para innovar es crucial en un entorno global cada vez más competitivo, donde la diferenciación y la adaptación a las nuevas tecnologías son clave para el éxito y la sostenibilidad a largo plazo. (Nolasco et al., 2023)

El papel de las microempresas en fomentar la competencia es igualmente relevante. Al operar en sectores donde las grandes empresas pueden no estar tan presentes, las microempresas amplían las opciones disponibles para los consumidores, lo que genera una mayor diversidad de productos y servicios en el mercado. Esta competencia no solo beneficia a los consumidores con precios más bajos y mejores opciones, sino que también impulsa a las empresas a mejorar continuamente sus ofertas, promoviendo así un entorno empresarial

dinámico y saludable. Sin embargo, para que las microempresas puedan seguir desempeñando este papel crucial, es esencial que reciban el apoyo necesario. Esto incluye el acceso a financiamiento, capacitación en gestión empresarial y políticas públicas que promuevan un entorno favorable para su crecimiento y formalización. El apoyo a las microempresas no solo es vital para su supervivencia, sino que también es esencial para el desarrollo económico sostenible del país, al fortalecer este sector, se puede asegurar que continúe contribuyendo de manera significativa a la creación de empleo, la innovación y el crecimiento económico. Estas cifras y consideraciones subrayan la importancia de las microempresas en la economía nacional de Perú y su papel indispensable en la generación de empleo y en el fomento de un crecimiento económico inclusivo y sostenido. A medida que el país busca mejorar su competitividad y avanzar hacia un desarrollo más equitativo, el apoyo a las microempresas se convierte en una prioridad estratégica para asegurar un futuro próspero y equilibrado. (Sánchez, 2006)

En relación al control interno, se define como un conjunto de procesos y mecanismos que permiten la supervisión, corrección y medición del rendimiento empresarial, asegurando que las metas y objetivos establecidos sean alcanzados de manera efectiva. Este sistema de control no solo se centra en verificar el cumplimiento de los objetivos, sino que también busca promover la eficacia y eficiencia en las operaciones diarias de la organización, optimizando el uso de los recursos y mejorando continuamente la calidad de los productos y servicios que ofrece la empresa. Así mismo, el control interno desempeña un papel crucial en la administración empresarial, ya que establece un marco de referencia que permite a la organización operar de manera coherente y alineada con sus objetivos estratégicos. A través de este sistema, se pueden identificar y corregir desviaciones en los procesos, garantizar que las actividades se realicen de acuerdo con los procedimientos establecidos y asegurar que los recursos de la empresa se utilicen de manera óptima. Esto no solo contribuye a la mejora de la productividad, sino que también permite a la empresa responder de manera más ágil y efectiva a los cambios en el entorno empresarial. Además de mejorar la eficiencia operativa, el control interno tiene la función vital de proteger y salvaguardar los recursos de la empresa contra cualquier tipo de pérdida, avería o mal uso. Esto incluye la protección de activos físicos, como maquinaria, equipos y suministros, así como la salvaguarda de activos

intangibles, como la información confidencial y la propiedad intelectual. (Ageeva & Matytsyna, 2021)

El control interno, desempeña un papel fundamental en la creación de valor y la sostenibilidad de las micro y pequeñas empresas. Este sistema, que abarca un conjunto de políticas, procedimientos y prácticas, se configura como un mecanismo esencial para la consecución de objetivos organizacionales, la mitigación de riesgos y el aseguramiento de la integridad operativa y financiera. En el contexto específico de las Mypes, el control interno adquiere una dimensión estratégica, actuando como catalizador para la profesionalización de la gestión y la mejora continua de los procesos. La importancia del control interno en estas entidades se manifiesta en su capacidad para fomentar una cultura de responsabilidad, transparencia y eficiencia, elementos cruciales para su supervivencia y crecimiento en entornos altamente competitivos. Los aportes del control interno a las Mypes son multifacéticos, incluyendo la optimización de recursos, la prevención de fraudes, la mejora en la toma de decisiones y el fortalecimiento de la confianza de los stakeholders. No obstante, la implementación efectiva del control interno en las Mypes enfrenta desafíos significativos, como la limitación de recursos humanos y financieros, la informalidad en los procesos y la resistencia al cambio. A diferencia de las grandes empresas, que cuentan con estructuras más robustas y recursos especializados, las Mypes deben adoptar enfoques de control interno más ágiles y adaptados a su realidad operativa. La superación de estos obstáculos requiere un equilibrio entre la formalización necesaria y la flexibilidad inherente a las Mypes, así como la adopción de tecnologías que faciliten la implementación y el monitoreo de los controles internos de manera eficiente y efectiva. (Ramón, 2004)

Para que el control interno sea efectivo, es necesario que esté integrado en todos los niveles de la organización y que sea considerado una responsabilidad compartida entre todos los miembros del equipo. La implementación de un sistema robusto y bien estructurado no solo garantiza el cumplimiento de los objetivos, sino que también fortalece la cultura organizacional, promoviendo un ambiente de transparencia, responsabilidad y mejora continua. Al implementar controles adecuados, la empresa minimiza el riesgo de fraudes, robos y otras actividades ilícitas que podrían afectar negativamente su patrimonio y

estabilidad financiera. El control interno también juega un papel preventivo al anticiparse a situaciones que pudieran afectar directamente a la empresa. Mediante la identificación de riesgos potenciales y la implementación de medidas correctivas, ayuda a la empresa a evitar problemas antes de que estos se materialicen, protegiendo así su continuidad operativa y reputación en el mercado. Esto es particularmente importante en un entorno empresarial dinámico y competitivo, donde la capacidad para gestionar riesgos y adaptarse a las circunstancias cambiantes es clave para el éxito a largo plazo. Además, el control interno contribuye a mejorar la toma de decisiones dentro de la empresa. Al proporcionar información precisa y oportuna sobre el desempeño de la organización, permitiendo a los directivos y gerentes tomar decisiones informadas que alineen las operaciones con los objetivos estratégicos de la empresa. Esto no solo asegura que los recursos se asignen de manera eficiente, sino que también permite a la empresa identificar oportunidades de mejora y crecimiento. (Rojas et al., 2018)

La rentabilidad se erige como un concepto medular en el ámbito empresarial y financiero, constituyendo un indicador clave para evaluar el desempeño económico de una organización. En esencia, la rentabilidad se define como la capacidad de una empresa para generar beneficios en relación con los recursos invertidos, sean estos financieros, humanos o materiales. Este concepto multidimensional abarca diversas facetas, como la rentabilidad económica, que mide la eficiencia en el uso de los activos; la rentabilidad financiera, que evalúa el retorno sobre el capital invertido por los accionistas; y la rentabilidad operativa, que se centra en la eficacia de las operaciones diarias de la empresa. La importancia de la rentabilidad radica en su capacidad para reflejar la salud financiera de una organización y brindar perspectivas sobre su potencial de crecimiento y sostenibilidad a largo plazo. Los niveles óptimos de rentabilidad varían según el sector y el contexto económico, pero en general, las empresas buscan maximizar su rentabilidad dentro de los límites de la ética y la responsabilidad social. Para lograrlo, es fundamental una gestión eficiente de los recursos, una estrategia comercial sólida y una adaptabilidad ante los cambios del mercado. La medición y análisis de la rentabilidad implican el uso de ratios financieros como el margen de beneficio, el retorno sobre la inversión y el retorno sobre el capital empleado, que permiten evaluar el desempeño financiero de manera integral y comparativa. Además, la

rentabilidad agregada de las empresas es un indicador relevante de la vitalidad económica de un sector o una economía en su conjunto, influenciado por factores internos y externos que deben ser considerados en la toma de decisiones estratégicas. (Hernández & Cáceda, 2024)

La rentabilidad adquiere una importancia crítica en el contexto de las Micro y Pequeñas Empresas (Mypes), configurándose no solo como un indicador de éxito financiero, sino también como un factor determinante para su supervivencia y crecimiento en entornos económicos altamente competitivos y fluctuantes. Para las Mypes, la rentabilidad es esencial, ya que les permite generar los recursos necesarios para reinvertir, expandirse y adaptarse a las cambiantes condiciones del mercado. A diferencia de las grandes empresas, las Mypes suelen operar con márgenes más estrechos y recursos limitados, lo que hace que la optimización de la rentabilidad sea un imperativo estratégico para garantizar su viabilidad a largo plazo. En este sentido, la gestión eficiente de costos, la maximización de ingresos y la identificación constante de oportunidades de mercado se convierten en aspectos cruciales. La rentabilidad en las Mypes tiene un impacto significativo en su capacidad para atraer inversiones, acceder a financiamiento, retener talento, innovar y mantener una ventaja competitiva sostenible. Además, la rentabilidad trasciende el ámbito financiero, convirtiéndose en un indicador de la efectividad de sus modelos de negocio y de su capacidad para generar valor en sus respectivos nichos de mercado. Es importante destacar que la medición y gestión de la rentabilidad en las Mypes requieren enfoques adaptados a su escala y complejidad, considerando factores como la informalidad, la dependencia de recursos limitados y la necesidad de flexibilidad operativa. En este contexto, la implementación de sistemas de control financiero adecuados, la adopción de tecnologías que mejoren la eficiencia operativa y la formación continua en gestión financiera se presentan como estrategias clave para optimizar y sostener la rentabilidad de las Mypes, contribuyendo así a su desarrollo y al fortalecimiento del tejido empresarial en su conjunto. La rentabilidad se convierte en un factor determinante para la supervivencia y el crecimiento de las Mypes, y su gestión adecuada es fundamental para garantizar su éxito a largo plazo en un entorno económico desafiante. (Contreras & Díaz, 2015)

Debido al entorno de la realidad problemática descrita, se está considerando en estudio a la empresa QAMKA S.A.C. (Sociedad Anónima Cerrada) identificada con RUC N° 20606375299, dicha empresa inició sus actividades el 14 de marzo de 2018, su domicilio fiscal se encuentra en MZA. H LOTE. 7 OTR. ASOC. LA VICTORIA, en la ciudad de Ayacucho, distrito de San Juan Bautista. Se dedica a las actividades de restaurantes y servicios móviles de comidas. La empresa en estudio enfrenta desafíos en términos de control interno y rentabilidad que amenazan su sostenibilidad y crecimiento en un mercado altamente competitivo. A pesar de operar desde 2018, la empresa no ha logrado establecer un sistema de control interno formalmente estructurado, sino que emplea controles empíricos, provenientes de su experiencia en el rubro, que no son eficientes a comparación de un sistema de control sólido y formal; lo que ha resultado en una serie de ineficiencias operativas y financieras. Esta falta de controles adecuados se manifiesta en diversos aspectos de su operación diaria, incluyendo los inventarios, el manejo de efectivo, y la administración de recursos humanos. Como consecuencia, QAMKA S.A.C. experimenta frecuentes desajustes en sus existencias, lo que lleva a pérdidas por deterioro de alimentos y a la incapacidad de satisfacer la demanda de los clientes en momentos críticos. Además, la ausencia de procedimientos claros para el manejo de efectivo aumenta el riesgo de fraudes y errores en la contabilidad, afectando la precisión de sus reportes financieros. En el ámbito de recursos humanos, la falta de políticas claras y controles adecuados ha resultado en problemas de productividad y alta rotación de personal, lo que impacta negativamente en la calidad del servicio ofrecido. Estos problemas operativos tienen una incidencia directa en la rentabilidad de la empresa, que ha mostrado una tendencia decreciente en los últimos períodos. La ineficiencia en el uso de recursos, combinada con la incapacidad para controlar costos efectivamente, ha erosionado los márgenes de ganancia de la organización. Además, enfrenta dificultades para implementar estrategias de fijación de precios efectivas y para adaptarse rápidamente a las fluctuaciones en los costos de los insumos, debido a la falta de información financiera precisa y oportuna. Así mismo, la ausencia de un sistema de control interno robusto limita la capacidad de la empresa para acceder a financiamiento externo, ya que las entidades financieras perciben un mayor riesgo asociado con su operación. Esta situación crea un círculo vicioso donde la falta de capital impide la inversión necesaria para mejorar los sistemas de control y, por ende, la rentabilidad. En el contexto más amplio del

sector de restaurantes en Ayacucho, que enfrenta una creciente competencia y cambios en las preferencias de los consumidores. La incapacidad para implementar controles efectivos también impide que la empresa aproveche plenamente las oportunidades de crecimiento y expansión que podrían surgir en el mercado local. La problemática de esta empresa ilustra cómo la falta de un sistema de control interno adecuado puede tener repercusiones profundas en la rentabilidad y viabilidad a largo plazo de una microempresa en el sector de restaurantes, destacando la urgente necesidad de abordar estas deficiencias para asegurar su supervivencia y potencial de crecimiento.

1.2. Formulación del problema

¿Cómo incide el control interno en la rentabilidad en las microempresas nacionales, caso: QAMKA S.A.C. – Ayacucho, 2024?

1.3. Objetivo general:

Determinar la incidencia del control interno en la rentabilidad de las microempresas nacionales, caso: Qamka S.A.C. – Ayacucho, 2024

1.4. Objetivos específicos:

1. Describir la importancia del control interno y su incidencia en la rentabilidad de las microempresas nacionales, 2024.
2. Describir la importancia del control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Qamka S.A.C. – Ayacucho, 2024.
3. Proponer la mejora del control interno en la en la rentabilidad de empresa Qamka S.A.C. – Ayacucho, 2024.

1.5. Justificación

La presente investigación se fundamentó en la necesidad crítica de comprender la relación entre el control interno y la rentabilidad en el contexto de las microempresas peruanas, elementos cruciales para su viabilidad y crecimiento económico. Este estudio aspiró a contribuir significativamente a la optimización de la gestión empresarial, el fortalecimiento de la eficiencia operativa y la mejora de la competitividad de estas entidades en un entorno empresarial desafiante. Los resultados obtenidos se perfilaron como un valioso aporte para

futuras investigaciones, profundizando el conocimiento sobre la dinámica entre control interno y rentabilidad en el sector de microempresas.

Teórica:

Desde una perspectiva teórica, esta investigación se propuso realizar un análisis exhaustivo, basado en marcos conceptuales y teorías establecidas, sobre la interacción entre control interno y rentabilidad en el ámbito específico de las microempresas peruanas. El estudio se centró en elucidar los mecanismos a través de los cuales el control interno influye en la rentabilidad de estas organizaciones, con un enfoque particular en el sector de restaurantes. Para este propósito, se tomó como caso la empresa QAMKA S.A.C., cuyo análisis permitió contrastar los postulados teóricos con la realidad empírica del sector gastronómico.

Práctica:

La relevancia práctica de esta investigación se manifestó en su potencial de aplicación inmediata. Los hallazgos y conclusiones derivados del estudio fueron diseminados estratégicamente, no solo al equipo directivo de QAMKA S.A.C., sino también a instituciones y organismos relevantes del sector microempresarial, a través de publicaciones en revistas especializadas. Esta difusión tuvo como objetivo catalizar la implementación de mejoras sustanciales en los sistemas de control interno de las microempresas, con la finalidad última de optimizar la rentabilidad y promover la sostenibilidad financiera de estas organizaciones en el competitivo mercado peruano.

Metodológica:

Desde el punto de vista metodológico, esta investigación se distinguió por su aproximación sistemática y rigurosamente estructurada. El estudio adoptó un diseño de investigación descriptivo, no experimental, de corte transversal y de naturaleza cualitativa, para examinar la implementación del control interno y su correlación con la rentabilidad en las microempresas. Este enfoque metodológico, caracterizado por su rigor y precisión, permitió la obtención de inferencias robustas y conclusiones científicamente válidas sobre cómo la adopción y gestión eficaz de sistemas de control interno pueden incidir positivamente en la optimización de la rentabilidad de las microempresas en el contexto peruano, particularmente en el sector de restaurantes.

II. Marco teórico

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes Internacionales

En este estudio de investigación se entendió como antecedentes internacionales, a los trabajos de investigación realizados por otros investigadores en cualquier ciudad del mundo, sin incluir a Perú, los mismos que guardan relación con las variables de estudio y unidades de análisis de esta investigación:

Vega (2021) en su tesis titulada: El control interno y la información de gestión como herramientas para la expansión de pymes argentinas. tuvo como objetivo general: determinar la factibilidad de la reestructuración de las áreas de producción y servicio de la cevichería pepe 3 del cantón jipijapa. la metodología utilizada fue enfoque cuantitativo, tipo de la investigación fue bibliográfico descriptivo - correlacional, la técnica de recolección de datos fue las encuestas a través del cuestionario. tuvo como resultado principal: en cuanto a la satisfacción del servicio se observa que los clientes perciben una atención medianamente buena, ya que los aspectos como la amabilidad y cordialidad representan un 38,15% de los encuestados que lo califican de satisfactorio, pero en los aspectos del personal higiénicamente presentable existe un 30,52% que califican de muy insatisfactorio, lo cual es un indicio a mejorar. concluyo que actualmente la cevichería pepe3, conserva el auténtico sabor de sus preparaciones, que lo hace único, pero ha declinado en cuanto a complacer de forma general a sus clientes, esto se evidencia al constatar que cuenta con amplio lugar pero que no ha sido aprovechado de manera óptima, lo que hace que no tenga una buena percepción en cuanto a su infraestructura.

Tiengo (2020) en su tesis titulada: Rentabilidad de los proyectos en empresas de desarrollo de software. El caso de Pyme de desarrollo de software: SOFTWARE S.R.L. tuvo como como objetivo general diseñar estrategias para determinar la rentabilidad de los proyectos en empresas de desarrollo de software en el contexto de SOFTWARE SRL. La metodología aplicada se fundamentó en una investigación exploratoria y descriptiva con enfoque cualitativo y cuantitativo, el análisis de teorías y el desarrollo de aportes relevantes al presente trabajo. Como resultado obtuvo lo siguiente: El primer aspecto relevante es la

frecuencia de visita al establecimiento al mes, en donde se obtuvo que la mayoría recurre al menos una vez. En cuanto al motivo que los clientes tienen para elegir la Cevichería en mención, la mayoría de clientes indicó que es a través de recomendaciones; posteriormente, se consideran diferentes variables sobre el servicio que ofrece el restaurante, la mayoría sostuvo que la atención es aceptable. Concluyo que la calidad de los platos, innovación y el ambiente en el que se presta el servicio, factores a los cuales se debería considerar reestructurar para la fidelización junto con la calidad de la atención al cliente. Adicionalmente menciona que el plan de mejora permitirá la aplicación de potencializar significativamente los objetivos organizacionales puesto que su implementación permite fortalecer los procesos internos y la atención que los integrantes de la organización deben emplear para llenar las expectativas de los clientes y en un futuro lograr su fidelización en la Cevichería D' Hugo del Cantón Salinas.

Arcando (2023) en su tesis titulada: Diseño de un sistema de control interno satisfactorio en base a la auditoría interna. El caso de una pyme del rubro comercial localizada en la provincia de Santiago del Estero. Tuvo como resultado principal lo siguiente: realizar una auditoría interna sobre el sistema de control interno perteneciente a la pyme del rubro comercial “Tauil Centro de Compras” destinado a la actividad de supermercado, en la provincia de Santiago del Estero, detectando debilidades y riesgos y proponer un SCI satisfactorio. Concluyo que por medio de la visita técnica realizada a la cevichería “Flor de Mar” se identificaron las falencias que se presentan tanto en el área de producción como de servicio, que no permite la eficiencia de los procedimientos, así como la inocuidad de los productos terminados que ofrecía. Problemas que se dan por la falta de conocimiento en relación con las BPM, higiene personal, seguridad alimentaria, mano de obra, equipos y utensilios fundamentales para brindar buen servicio al comensal.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

En este estudio de investigación se entendió como antecedentes nacionales, a los trabajos de investigación realizados por otros investigadores en cualquier ciudad del Perú, sin incluir a Ayacucho, los mismos que guardan relación con las variables de estudio y unidades de análisis de esta investigación:

Alarcón (2021) en su tesis titulada: Control interno y su influencia en la rentabilidad de las empresas constructoras, Lima 2021. Sostuvo como objetivo general determinar como el control interno influye en la rentabilidad de las empresas constructoras, Lima 2021. La metodología fue de tipo aplicada, con un diseño no experimental, descriptivo y causal, utilizando el método cuantitativo. Los resultados demostraron la importancia fundamental del sistema de control interno y su impacto significativo en la rentabilidad de las organizaciones modernas. Su implementación efectiva no solo facilita el logro de los objetivos corporativos, sino que también asegura la eficiencia operativa, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las regulaciones aplicables. En el contexto de la rentabilidad empresarial, su relevancia es igualmente crucial. Sin embargo, se observó que las entidades carentes de un sistema de control formalizado experimentan impactos negativos en su gestión, particularmente en sus niveles de rentabilidad. Esta ausencia compromete la optimización de recursos, la efectividad de los procesos operativos y la maximización de los beneficios. Además, afecta la calidad de las decisiones financieras, poniendo en riesgo la sostenibilidad económica de la organización. El estudio reveló que la falta de controles adecuados expone a las empresas a riesgos considerables, incluyendo ineficiencias operativas, pérdidas financieras y oportunidades de mejora desaprovechadas. Estas deficiencias pueden resultar en una disminución de la rentabilidad, pérdida de competitividad y dificultades para atraer inversiones. Se concluyó que es imperativo establecer un sistema de control interno robusto que aborde las deficiencias en la gestión empresarial, mejore la rentabilidad y apoye el crecimiento sostenible de las organizaciones en un entorno de negocios cada vez más competitivo.

Rodríguez (2021) en su tesis titulada: El control interno y su influencia en la rentabilidad de la empresa ALSUR PERÚ S.A.C., 2019. Sostuvo como objetivo general determinar el grado de influencia del control interno en la rentabilidad de la empresa ALSUR PERÚ S.A.C., 2019. La metodología fue de enfoque, tipo explicativo, nivel relacional, diseño no-experimental. Los resultados demostraron que el sistema de control interno es un componente esencial para impulsar la rentabilidad en el panorama empresarial actual. Su implementación efectiva no solo contribuye al logro de los objetivos organizacionales, sino que también garantiza la eficiencia en las operaciones, la integridad de la información

financiera y el cumplimiento de las normativas vigentes. En el ámbito de la rentabilidad, su importancia es igualmente significativa. No obstante, se observó que las empresas que no cuentan con un sistema de control formalmente establecido enfrentan impactos adversos en su desempeño financiero, especialmente en términos de rentabilidad. Esta carencia compromete la optimización de costos, la eficacia de los procesos productivos y la maximización de los ingresos. Asimismo, afecta la calidad de las decisiones estratégicas, poniendo en riesgo la viabilidad económica de la organización. El estudio evidenció que la ausencia de controles adecuados expone a las entidades a riesgos significativos, como ineficiencias operativas, pérdidas financieras y oportunidades de mercado desaprovechadas. Estas deficiencias pueden resultar en una reducción de la rentabilidad, erosión de la posición competitiva y obstáculos para obtener financiamiento. Se concluyó que es fundamental implementar un sistema de control interno efectivo que corrija las deficiencias en la gestión empresarial, optimice la rentabilidad y contribuya al crecimiento sostenible de las organizaciones en un entorno de negocios cada vez más exigente.

Quispe (2022) en su tesis titulada: Control interno y rentabilidad de la empresa minera FIDAMI S. A., Ayacucho, 2021. Tuvo como objetivo general determinar el grado de relación entre el control interno y la rentabilidad de la empresa MINERA FIDAMI S.A. Ayacucho 2021. La metodología fue de enfoque cuantitativo, correlacional – transversal y diseño no experimental. Los resultados demostraron que la instauración de un sistema de control interno integral es crucial para elevar la calidad de la gobernanza corporativa, potenciar la eficiencia operativa y garantizar la viabilidad organizacional a largo plazo, con un impacto significativo en la rentabilidad. Este sistema trasciende su función protectora para convertirse en un motor de mejora continua, proporcionando información valiosa para identificar áreas de potencial crecimiento de beneficios e implementar estrategias de optimización de recursos. Simultáneamente, se constató que una gestión eficaz de la rentabilidad es fundamental para la formulación de estrategias financieras sólidas y la toma de decisiones empresariales informadas. A través de procesos rigurosos de análisis de la estructura de costos, optimización de precios y evaluación de la eficiencia del capital, se asegura un crecimiento sostenible de los márgenes, se mejora el retorno sobre la inversión, se facilita la toma de decisiones basada en evidencia, y se fortalece la posición competitiva

de la empresa. Es esencial subrayar que la eficiencia en la gestión de la rentabilidad es un resultado directo de la implementación efectiva del control interno. Se concluyó que un sistema de control interno sólido proporciona el fundamento para una gestión eficiente y efectiva de la rentabilidad, contribuyendo significativamente al éxito sostenido y a la capacidad de adaptación de las organizaciones en un entorno empresarial competitivo y en constante evolución.

Cerna & Delgado (2023) en su tesis titulada: El control interno y su influencia en la rentabilidad de la empresa tienda de pieles Angelo's E. I. R. L. – Lima, 2021-2022. Sostuvo como objetivo general: determinar la influencia del control interno y en la rentabilidad de la empresa tienda de pieles Angelo's E. I. R. L. – Lima. La metodología fue de enfoque cuantitativo, de tipo básico, el nivel descriptivo y explicativo con diseño transversal – no experimental, con método deductivo y análisis vertical. 1. Los resultados demostraron que la implementación de un sistema de control interno robusto y adaptado a las particularidades organizacionales es crucial para optimizar la gobernanza, incrementar la eficiencia operativa y asegurar la sostenibilidad a largo plazo. Este sistema no solo actúa como mecanismo de salvaguarda, sino que también fomenta la mejora continua al proporcionar información valiosa para identificar ineficiencias y aplicar medidas correctivas oportunas, impactando directamente en la rentabilidad. Paralelamente, se evidenció que una gestión eficaz de la rentabilidad es fundamental para la planificación financiera y la toma de decisiones estratégicas. Mediante procesos diseñados para analizar, optimizar y maximizar los márgenes de beneficio, se logra garantizar un crecimiento sostenible, mejorar el retorno sobre la inversión, facilitar decisiones informadas, y fortalecer la posición competitiva de la empresa. Es importante destacar que la eficiencia en la gestión de la rentabilidad es una consecuencia directa de la implementación efectiva del control interno. Se concluyó que un sistema de control interno sólido proporciona la base para una gestión eficiente de la rentabilidad, contribuyendo significativamente al éxito y la sostenibilidad de las organizaciones en un entorno empresarial altamente competitivo y dinámico.

Fernandez & Peña (2022) en su tesis titulada: El control interno en el área de logística y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Lunafer SAC, periodo 2021. Sostuvo como

objetivo general determinar la incidencia del control interno en el área de logística en la rentabilidad. La metodología fue de tipo descriptivo y/o explicativo, con diseño no experimental y enfoque cualitativo. Los resultados demostraron que el sistema de control interno es un elemento vital para potenciar la rentabilidad en el entorno empresarial contemporáneo. Su implementación efectiva no solo contribuye al logro de los objetivos organizacionales, sino que también garantiza la eficiencia en las operaciones, la integridad de la información financiera y el cumplimiento de las normativas vigentes. En el ámbito de la rentabilidad, su importancia es igualmente crítica. No obstante, se observó que las empresas que no cuentan con un sistema de control formalmente establecido enfrentan impactos adversos en su desempeño financiero, especialmente en su capacidad para generar beneficios. Esta carencia compromete la optimización de costos, la eficacia de los procesos productivos y la maximización de los ingresos. Asimismo, afecta la calidad de las decisiones financieras, poniendo en riesgo la viabilidad económica de la organización a largo plazo. El estudio evidenció que la ausencia de controles adecuados expone a las entidades a riesgos significativos, como ineficiencias operativas, pérdidas financieras y oportunidades de mercado desaprovechadas. Estas deficiencias pueden resultar en una reducción de la rentabilidad, erosión de la posición competitiva y obstáculos para obtener financiamiento e inversiones. Se concluyó que es fundamental implementar un sistema de control interno efectivo que corrija las deficiencias en la gestión empresarial, optimice la rentabilidad y contribuya al crecimiento sostenible de las organizaciones en un entorno de negocios cada vez más desafiante, dinámico y competitivo.

Núñez (2022) en su tesis titulada: El control interno y su influencia en la rentabilidad del laboratorio CEMEDIC S. A. C. - Lima 2021. Tuvo como objetivo general: Describir como el control interno influye en la rentabilidad del Laboratorio. La metodología fue de tipo descriptivo y/o explicativo, con diseño no experimental y enfoque cualitativo. Los resultados demostraron que el sistema de control interno es un elemento fundamental para impulsar y mantener niveles óptimos de rentabilidad en el actual panorama empresarial, caracterizado por su alta competitividad y constante cambio. Su implementación efectiva no solo contribuye al logro de metas financieras específicas, sino que también asegura una gestión más estratégica y eficiente de los recursos económicos, una identificación y

aprovechamiento más efectivos de oportunidades de mercado que impactan positivamente en la rentabilidad, y una optimización continua de los procesos operativos y financieros que generan valor económico. En el contexto de la rentabilidad, su importancia es crítica para establecer y mantener ventajas competitivas sostenibles que se traduzcan en márgenes de beneficio superiores y en un crecimiento económico sostenido. Se concluyó que es imperativo implementar y mantener un sistema de control interno efectivo, adaptativo y alineado estratégicamente con los objetivos de negocio, que no solo proteja sino que activamente potencie la rentabilidad, contribuyendo así al éxito financiero sostenible y la creación de valor a largo plazo de las organizaciones en un entorno de negocios cada vez más desafiante y competitivo.

Palmadera (2021) en su tesis titulada: El control interno en créditos y su incidencia en la rentabilidad de la Financiera QAPAQ, Puente Piedra, 2019. Sostuvo como objetivo general: estudiar, evaluar el control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa FINANCIERA QAPAQ para el año 2019. La metodología fue de enfoque cuantitativo, de tipo básico, el nivel descriptivo y explicativo con diseño transversal – no experimental, con método deductivo y análisis vertical. Los resultados demostraron la crucial relevancia del sistema de control interno para maximizar la rentabilidad organizacional. Su implementación efectiva no solo propicia el logro de objetivos financieros, sino que también asegura una gestión eficaz de los recursos económicos, una mejor evaluación de oportunidades de inversión y una optimización de los procesos que generan rentabilidad. En el contexto del desempeño financiero, su importancia es fundamental para mantener y mejorar los márgenes de beneficio. Sin embargo, se observó que las entidades que carecen de un sistema de control formalizado experimentan impactos negativos significativos en su rentabilidad. Esta ausencia compromete la capacidad de identificar ineficiencias operativas, la efectividad en la gestión de costos y la maximización de los retornos sobre la inversión. Además, afecta la habilidad para responder ágilmente a los cambios en las condiciones del mercado, poniendo en riesgo la viabilidad económica de la organización. El estudio reveló que la falta de controles adecuados expone a las empresas a riesgos considerables, incluyendo decisiones financieras subóptimas, pérdida de oportunidades de mercado y una gestión ineficiente de los recursos. Estas deficiencias pueden resultar en una disminución de la rentabilidad,

erosión de la posición competitiva y dificultades para generar valor a largo plazo. Se concluyó que es imperativo establecer un sistema de control interno robusto que potencie la rentabilidad y apoye el crecimiento económico sostenible de las organizaciones en un entorno de negocios cada vez más exigente y dinámico.

Fuentes (2020) en su tesis titulada: Influencia del control interno en el almacén para mejorar la rentabilidad de la empresa distribuidora Mi Mar S.A.C., Pueblo Libre, en el año 2017. Sostuvo como objetivo establecer la influencia del control interno en el almacén, esto permite mejorar la rentabilidad de la empresa Distribuidora Mi Mar S.A.C. La metodología fue de diseño no experimental, se realizó encuestas, entrevistas. Los resultados demostraron que la instauración de un sistema de control interno meticulosamente diseñado es imperativa para optimizar la gobernanza corporativa, potenciar la eficiencia operativa y asegurar la sostenibilidad organizacional, con un enfoque claro en la maximización de la rentabilidad. También, se evidenció que una gestión eficaz de la rentabilidad es crucial para la planificación financiera estratégica y la toma de decisiones informadas. Mediante procesos integrados de análisis de la estructura de costos, evaluación de la eficiencia operativa y optimización de precios, se garantiza un crecimiento sostenible de los beneficios, se mejora el valor para los accionistas, se facilitan decisiones basadas en datos sólidos, y se fortalece la posición competitiva de la empresa en el mercado. Es esencial destacar que la eficiencia en la gestión de la rentabilidad es una consecuencia directa de la implementación efectiva del control interno. Se concluyó que un sistema de control interno sólido proporciona la base fundamental para una gestión eficiente de la rentabilidad, contribuyendo significativamente al éxito y la resiliencia de las organizaciones.

Tesen (2023) en su tesis titulada: Control interno de inventario y su incidencia en la rentabilidad en la empresa comercial Likas del año 2020. Tuvo como objetivo: Identificar de qué manera incide el control interno de inventario en la rentabilidad de la empresa comercial Likas del año 2020. La metodología fue de tipo descriptivo, cuantitativo, diseño experimental, utilizando la encuesta para la recolección de datos. Los resultados demostraron la crucial importancia del sistema de control interno como factor determinante en la maximización y sostenibilidad de la rentabilidad empresarial en el complejo escenario

económico actual. En el ámbito específico de la rentabilidad, su relevancia es fundamental para identificar, desarrollar y mantener ventajas competitivas que se traduzcan en márgenes de beneficio superiores y sostenibles en el tiempo. Sin embargo, se observó que las entidades que carecen de un sistema de control interno robusto y bien articulado experimentan impactos negativos significativos en su capacidad para generar y mantener niveles óptimos de rentabilidad. Esta ausencia compromete severamente la habilidad de la organización para detectar y corregir de manera oportuna las ineficiencias operativas que erosionan los márgenes de beneficio, limita la efectividad en la gestión y optimización de costos, y obstaculiza la maximización de los retornos sobre las inversiones realizadas. Se concluyó que es imperativo diseñar, implementar y evolucionar continuamente un sistema de control interno integral, adaptativo y alineado estratégicamente con los objetivos de negocio, que no solo proteja sino que activamente potencie la rentabilidad, contribuyendo así de manera decisiva al éxito financiero sostenible, la creación de valor a largo plazo y la resiliencia económica de las organizaciones en un entorno empresarial caracterizado por su creciente complejidad, volatilidad y competitividad.

Barriga (2023) en su tesis titulada: El control interno en la rentabilidad de la empresa Famedical E. I. R. L., del distrito de Lima, 2022. Sostuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el control interno y la rentabilidad de la empresa Famedical EIRL del distrito de Lima, 2022. La metodología fue de tipo básica, bajo un enfoque cuantitativo, siendo no experimental, de nivel correlacional y de temporalidad transversal. Los resultados demostraron la importancia fundamental del sistema de control interno en la mejora de la rentabilidad de las organizaciones modernas. Su implementación efectiva no solo propicia el logro de los objetivos corporativos, sino que también asegura la eficiencia operativa, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las regulaciones aplicables. En el contexto de la rentabilidad empresarial, su relevancia es igualmente significativa. Sin embargo, se observó que las entidades carentes de un sistema de control formalizado experimentan impactos negativos en su gestión financiera, particularmente en sus niveles de rentabilidad. Esta ausencia compromete la optimización de recursos, la efectividad de los procesos de negocio y la maximización de los retornos sobre la inversión. Además, afecta la calidad de las decisiones estratégicas, poniendo en riesgo la sostenibilidad económica de la

organización. El estudio reveló que la falta de controles adecuados expone a las empresas a riesgos considerables, incluyendo ineficiencias operativas, pérdidas financieras y oportunidades de crecimiento desaprovechadas. Estas deficiencias pueden resultar en una disminución de la rentabilidad, pérdida de valor para los accionistas y dificultades para atraer inversiones y financiamiento. Se concluyó que es imperativo establecer un sistema de control interno robusto que aborde las deficiencias en la gestión empresarial, mejore la rentabilidad y apoye el desarrollo sostenible de las organizaciones en un mercado cada vez más competitivo y exigente.

Heredia & Machuca (2023) en su tesis titulada: El control interno de los inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Royal Amazon E. I. R. L., del distrito de Magdalena del Mar - Lima, 2018. Sostuvo como objetivo analizar la influencia del control de inventarios en la rentabilidad de la empresa Royal Amazon E.I.R.L, periodo 2018. La metodología fue de diseño no experimental, con enfoque mixta; cuantitativa – cualitativa. Los resultados evidenciaron que, la falta de controles adecuados expone a las entidades a riesgos substanciales que impactan negativamente en la rentabilidad, incluyendo la toma de decisiones financieras basadas en información incompleta o distorsionada, la subutilización o mala asignación de recursos y activos productivos, y la pérdida de oportunidades significativas para el crecimiento rentable y la expansión estratégica del negocio. Estas deficiencias pueden resultar en una reducción progresiva de la rentabilidad, una erosión acelerada de la posición competitiva en el mercado, y obstáculos crecientes para atraer capital, inversiones y talento necesarios para sostener y mejorar el desempeño financiero. Asimismo, se demostró que los controles empíricos afectan la agilidad y precisión con la que la empresa puede adaptarse a cambios en las dinámicas del mercado y en las preferencias de los consumidores, poniendo en riesgo no solo la rentabilidad actual sino también la sostenibilidad financiera y la viabilidad del negocio a largo plazo. Se concluyó que es necesario una implementación efectiva del control interno para mejorar la rentabilidad y la gestión de empresarial.

2.1.3 Antecedentes Locales

Javiel (2022) en su tesis titulada: Control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Fanny Accesorios de Repostería, Trujillo 2020. Tuvo como objetivo determinar de qué manera incide el control interno en la rentabilidad de la empresa Fanny Accesorios de Repostería, Trujillo 2020. La metodología fue cuantitativa, diseño transversal no experimental y nivel de investigación correlacional. Los resultados demostraron la trascendental importancia del sistema de control interno como herramienta fundamental para la maximización y sostenibilidad de la rentabilidad empresarial en el complejo ecosistema económico actual. Sin embargo, se observó que las entidades que carecen de un sistema de control interno robusto y bien articulado experimentan impactos negativos significativos y multidimensionales en su capacidad para generar, mantener y mejorar sus niveles de rentabilidad. Estas deficiencias pueden resultar en una erosión progresiva y potencialmente irreversible de la rentabilidad, una pérdida acelerada de posicionamiento y ventajas competitivas en el mercado, y barreras crecientes para atraer el capital y el talento necesarios para sostener y mejorar el desempeño financiero. Se concluyó que es imperativo y urgente diseñar, implementar y evolucionar continuamente un sistema de control interno integral, adaptativo y alineado estratégicamente con los objetivos de negocio, que no solo proteja sino que activamente potencie la rentabilidad, contribuyendo así de manera decisiva al éxito financiero sostenible, la creación de valor a largo plazo y la resiliencia económica de las organizaciones en un entorno empresarial caracterizado por su creciente complejidad, volatilidad y competitividad.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Teoría del Control Interno

Según Holmes (1987) citado por Olaya (2022) los controles internos de gestión se pueden entender como un conjunto de estrategias organizacionales implementadas por las empresas, junto con sus respectivos procedimientos y métodos operativos y contables. Estos tienen varios objetivos fundamentales: proporcionar información sobre la situación actual de la empresa, evaluar la efectividad de los controles administrativos y contables, garantizar el cumplimiento de los objetivos establecidos, verificar que las operaciones se realicen

conforme a las políticas y directrices internas, así como prevenir y detectar riesgos potenciales. Todo esto contribuye a establecer un mecanismo efectivo para el control de la gestión administrativa empresarial. Los sistemas de control interno están diseñados para facilitar a las organizaciones el logro de sus metas, proteger sus activos, cumplir con la normativa legal vigente y fomentar la eficiencia en el uso de recursos. La responsabilidad del control interno recae en los directivos, quienes deben asegurarse de que se implementen prácticas que salvaguarden el patrimonio empresarial y supervisen su adecuada gestión para prevenir fraudes, malversaciones y robos.

De acuerdo con Melendez (2016) el concepto formal de control interno comenzó a tomar forma en la primera mitad del siglo XX, alcanzando un hito importante en 1949 cuando el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA) realizó la primera presentación formal sobre este tema. En esta exposición pionera, el AICPA definió el control interno como un plan organizativo que abarca todos los métodos y medidas coordinadas adoptadas dentro de una empresa para proteger sus activos, verificar la precisión y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operativa y asegurar el cumplimiento de las políticas establecidas por la dirección. Esta definición inicial sentó las bases para una comprensión más amplia del control interno, que comenzó a ser visto no solo como un mecanismo para prevenir fraudes, sino como un sistema integral destinado a garantizar la eficiencia en las operaciones comerciales. La conceptualización del AICPA marcó el inicio de una era en la que el control interno comenzó a ser reconocido como un componente esencial en la gestión empresarial, trascendiendo su función tradicional en auditoría contable.

Desde esa definición seminal, el concepto de control interno ha evolucionado considerablemente en las décadas siguientes, adaptándose a las necesidades cambiantes del entorno empresarial y los avances en la teoría de gestión. Aunque la visión inicial del AICPA era principalmente financiera y operativa, posteriormente se reconocieron otros elementos igualmente importantes para un control interno del efectivo. Esta evolución permitió una comprensión más holística del control interno, transformándolo de una herramienta reactiva enfocada en la detección de errores a un proceso proactivo y estratégico integrado en todos los niveles organizacionales. La definición proporcionada por el AICPA sirvió como punto de partida para desarrollos posteriores que ampliaron tanto el alcance como la profundidad

del control interno, incorporando aspectos cruciales como la gestión de riesgos, la ética empresarial y la relevancia del entorno de control dentro de la cultura organizacional.

2.2.1.1 Informe Coso

Según Andicoechea (2014) el informe COSO, desarrollado por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), se erige como un marco de referencia ampliamente reconocido para la implementación de controles internos. Este informe se convierte en una herramienta valiosa para las organizaciones que buscan optimizar sus sistemas de control interno, definiendo el control interno como "un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y los empleados de una entidad, diseñado para ofrecer una seguridad razonable respecto al cumplimiento de los objetivos de la entidad en relación con la confiabilidad de la información financiera, la eficiencia y efectividad de las operaciones, así como el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

El marco COSO es fundamental para ayudar a las empresas a establecer un sistema robusto de control interno que no solo garantiza la precisión en la información financiera, sino que también promueva la eficacia operativa y el cumplimiento normativo. Al considerar el control interno como un proceso integral, se busca proporcionar una estructura que permita a las organizaciones gestionar riesgos y asegurar la confiabilidad de sus informes financieros.

2.2.1.2 Los objetivos del COSO 2013

Según Quinaluisa et al. (2018) el control interno-Marco integrado de COSO 2013, las empresas se centran en diferentes aspectos del control interno, este marco establece tres categorías de objetivos:

Los objetivos operacionales se centran en la eficiencia y eficacia de las operaciones. Están directamente relacionados con el rendimiento y la rentabilidad de la empresa, buscando optimizar los procesos internos para maximizar los resultados. La consecución de estos objetivos es esencial para garantizar que la organización funcione de manera fluida y competitiva en el mercado.

Por otro lado, los objetivos financieros se enfocan en mantener la integridad y precisión de los estados financieros. Estos objetivos son cruciales para asegurar un equilibrio financiero, así como para prevenir pérdidas, falsificaciones o fraudes. La correcta gestión de estos

aspectos permite a la empresa mantener la confianza de los inversores y otras partes interesadas.

Finalmente, los objetivos de cumplimiento están orientados a asegurar que la empresa se adhiera a las leyes, normas y regulaciones aplicables. Cumplir con estos requisitos legales es fundamental para evitar sanciones y proteger la reputación de la organización.

estos tres tipos de objetivos buscan garantizar el cumplimiento de las políticas internas establecidas por la empresa. Al hacerlo, se asegura no solo la confiabilidad e integridad de la información generada, sino también una adecuada protección de los activos y recursos organizacionales. La implementación efectiva del Marco COSO 2013 permite a las empresas establecer un sistema robusto de control interno que fomenta una gestión responsable y sostenible.

2.2.1.3 Importancia del control interno según COSO

Según Andicoechea (2014) el establecimiento de un sólido sistema de control interno en una empresa facilita un uso más eficiente de todos los recursos administrativos, contribuyendo así al equilibrio y la estabilidad financiera. Este enfoque no solo promueve una gestión más organizada, sino que también potencia la productividad general de la organización. Además, cuando todas las áreas internas de la empresa están equipadas con buenas prácticas y tecnologías adecuadas, el proceso de toma de decisiones se vuelve más ágil y efectivo. La implementación de sistemas de control interno robustos permite a los líderes empresariales acceder a información precisa y oportuna, lo que es crucial para realizar elecciones informadas. Asimismo, un control interno bien diseñado ayuda a mitigar los riesgos asociados con errores humanos que podrían resultar en pérdidas financieras. Al reducir la posibilidad de fallos en los procesos, se facilita el cumplimiento de los objetivos organizacionales y se minimizan los retrasos o complicaciones que podrían obstaculizar el éxito empresarial.

Un control interno eficaz no solo optimiza el uso de recursos, sino que también mejora la eficiencia operativa y fortalece la capacidad de la empresa para alcanzar sus metas estratégicas. La inversión en buenas prácticas y tecnología adecuada es, por tanto, fundamental para asegurar un futuro próspero y sostenible para cualquier organización.

2.2.1.4 Funciones del control interno

Según Poch (2000) citado por Mendoza et al. (2018) las funciones del control interno son:

a) Protección de Recursos

Una de las funciones primordiales del control interno es proteger los recursos de la empresa. Esto implica implementar medidas adecuadas para gestionar y salvar los activos frente a posibles riesgos que puedan comprometer su integridad.

b) Eficiencia Operativa

El control interno también se encarga de asegurar que todas las operaciones se ejecuten de manera efectiva y eficiente. Esto promueve la correcta realización de las funciones y actividades necesarias para alcanzar los objetivos organizacionales, facilitando así un entorno de trabajo productivo.

c) Enfoque en objetivos

Otra función esencial es garantizar que todos los esfuerzos y recursos de la empresa estén alineados con los objetivos establecidos. Esto asegura que cada acción emprendida contribuye al cumplimiento de la misión y visión de la organización.

d) Fiabilidad de Documentación

El control interno tiene como responsabilidad asegurar que los documentos y datos generados a partir de las operaciones se preparen y entreguen de manera oportuna, garantizando su confiabilidad. Esta función es vital para mantener la transparencia y la confianza en la información financiera.

e) Evaluación del Sistema

Por último, es fundamental que el Sistema de Control Interno cuente con métodos propios de evaluación y verificación. Esto permite realizar un seguimiento continuo de su efectividad, asegurando que se mantiene en consonancia con las necesidades cambiantes de la organización.

Estas funciones del control interno son fundamentales para promover una gestión eficaz, proteger los activos y asegurar el logro de los objetivos estratégicos de la empresa. La implementación adecuada de estas funciones contribuye a la sostenibilidad y al éxito a largo plazo de la organización.

2.2.1.5 El Control Interno y sus Componentes

Rojas et al. (2018) señala que, el Marco Integrado COSO 2013 está dividido por cinco componentes y 17 principios, siendo sus componentes los siguientes:

Ambiente de control

Los componentes del control interno se refieren a las normas, directrices, procesos y estructuras que establecen una base sólida para la implementación efectiva del control interno en la organización. Estos elementos son fundamentales para fomentar un ambiente organizacional caracterizado por valores, integridad y respeto, lo que a su vez contribuye al cumplimiento de los objetivos de la entidad. Estos principios son:

Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos

Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión

Principio 3: Establece estructura, autoridad, y responsabilidad

Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia

Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad

Evaluación de riesgos

La evaluación de riesgos es un proceso fundamental que consiste en identificar y analizar tanto los riesgos internos como los externos que pueden afectar los resultados de una organización. El primer paso en la evaluación de riesgos es la identificación de los factores que podrían impactar negativamente en la empresa. Esto incluye tanto riesgos internos, como fallos en procesos o recursos humanos, como riesgos externos, tales como cambios en el entorno económico, regulaciones o competencia. Una vez identificados, se procede a un análisis detallado para comprender la naturaleza y magnitud de cada riesgo. Estos principios son:

Principio 6: Especifica objetivos relevantes

Principio 7: Identifica y analiza los riesgos

Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude

Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes

Actividades de control

Las actividades de control constituyen el tercer componente esencial del control interno, desempeñando un papel crucial en la gestión de riesgos y en el logro de los objetivos

empresariales establecidos. A través de políticas y procedimientos bien definidos, se busca que los gerentes minimicen los riesgos asociados a las operaciones de la organización. Las actividades de control se implementan en todos los niveles, áreas y procesos de la empresa, asegurando que cada aspecto del funcionamiento organizacional esté alineado con el sistema de control establecido. Esto implica que no solo se aplica en las áreas operativas, sino también en la alta dirección y en los procesos administrativos y financieros.

Dependiendo de la naturaleza específica de cada actividad, es posible prevenir, detectar y controlar diversos riesgos. Las políticas y procedimientos diseñados para cada actividad permiten a la organización establecer controles que no solo actúan como barreras contra posibles problemas, sino que también facilitan la identificación temprana de situaciones adversas. Estos procedimientos de control incluyen diversas actividades como aprobación, autorización, verificación, coordinación, segregación de funciones. Estos principios son:

Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control

Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología

Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos

Principio 13: Usa información Relevante

Información y comunicación

El cuarto componente es necesario para que la organización cumpla con sus responsabilidades de control interno. Los gerentes necesitan información relevante y de alta calidad de fuentes tanto El cuarto componente del control interno es esencial para que la organización cumpla con sus responsabilidades en esta área. Los gerentes requieren información relevante y de alta calidad, tanto de fuentes internas como externas, para optimizar la gestión empresarial y tomar decisiones informadas La comunicación en este contexto se define como un proceso continuo e interactivo que implica el intercambio, suministro y obtención de información. Este flujo de información es crucial para alcanzar los objetivos establecidos por la organización. el componente de comunicación es vital para el éxito del control interno en una organización. Al garantizar un flujo adecuado de información tanto interna como externa, se fortalece la capacidad de la empresa para cumplir con sus responsabilidades y alcanzar sus metas estratégicas. Una comunicación efectiva no

solo mejora la gestión empresarial, sino que también fomenta un ambiente colaborativo y proactivo dentro de la organización. Estos principios son:

Principio 14: Comunica internamente

Principio 15: Comunica externamente

Actividades de supervisión

El quinto componente del control interno se refiere a las actividades de supervisión, que son esenciales para garantizar que las personas cumplan con las funciones y tareas que se les han asignado. Estas medidas son fundamentales para operar y controlar el desempeño de los empleados dentro de la organización. Se recomienda que las actividades de supervisión incluyan evaluaciones continuas, independientes y periódicas. Este enfoque permite un monitoreo constante del rendimiento y asegura que cualquier desviación de los objetivos establecidos sea detectada y corregida a tiempo. Los resultados de estas evaluaciones deben ser evaluados y comunicados a la gerencia de manera oportuna. Esta comunicación es crucial para que la dirección pueda tomar decisiones informadas y adoptar las necesarias para mejorar el desempeño organizacional. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones periódicas pueden variar en función de varios factores, tales como la evaluación de riesgos, la eficiencia de las evaluaciones en curso y otras consideraciones de gestión. Adaptar estas evaluaciones a las necesidades específicas de la organización permite una supervisión más efectiva y un mejor uso de los recursos disponibles. el componente de supervisión es vital para el éxito del control interno. Al implementar actividades de supervisión adecuadas, las organizaciones pueden asegurar que se cumplan los objetivos establecidos, optimizando así el rendimiento general y fomentando una cultura de responsabilidad y mejora continua. Estos principios son:

Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes

Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias

2.2.1.6 Clasificación del control interno.

De acuerdo a Márquez (2011) la clasificación se ha tomado en función de las diversas áreas de operación de una empresa:

Control interno administrativo: se refiere a los procedimientos implementados en la empresa para asegurar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las políticas establecidas

por la dirección. Dentro de este tipo de control se incluyen herramientas como el análisis estadístico, el control de calidad , y las revisiones analíticas , entre otras. Este enfoque es fundamental para evaluar el grado de eficiencia, eficiencia y economía en diversos procesos de toma de decisiones, permitiendo a la organización optimizar sus recursos y mejorar su rendimiento.

Control interno financiero: Por otro lado, el control interno financiero tiene como objetivo principal garantizar la protección de los activos y la validez de la información financiera. Este tipo de control abarca un plan organizativo junto con un conjunto de métodos y procedimientos diseñados para salvar los bienes de la empresa y asegurar la confiabilidad de los registros contables. Incluye sistemas como la autorización de operaciones, normas sobre segregación de funciones, manuales de procedimientos contables y controles físicos sobre los activos. Estos elementos son esenciales para prevenir fraudes y asegurar la integridad financiera.

1. Por la función:

Control interno administrativo: e centra en mejorar la eficiencia operativa y asegurar el cumplimiento de las políticas organizacionales. Este tipo de control abarca diversos elementos.

Control interno contable: Por otro lado, el control interno contable está diseñado para asegurar la confiabilidad de la información financiera y contable. Este tipo de control incluye una serie de medidas

2. Por la ubicación:

Control interno incorporado: se refiere a aquellos controles que están integrados directamente en los sistemas y procesos operativos de la organización. Estos controles son parte esencial del funcionamiento diario y se implementan para asegurar que las actividades se realicen de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos.

Control interno independiente: se refiere a aquellos controles que se llevan a cabo de manera separada y autónoma respecto a las operaciones diarias. Este tipo de control es crucial para proporcionar una evaluación objetiva del desempeño y la conformidad organizacional.

3. Por la naturaleza de la acción:

Está diseñado para evitar o minimizar la ocurrencia de errores o irregularidades antes de que se materialicen. Este tipo de control se centra en establecer mecanismos que impiden que se produzcan problemas.

Control interno detectivo: por su parte, tiene como objetivo identificar y corregir errores o irregularidades una vez que ya han ocurrido. Este tipo de control permite a la organización tomar medidas correctivas apropiadas.

Control interno correctivo: se enfoca en subsanar los errores o irregularidades detectadas y prevenir su recurrencia. Este tipo de control implica acciones proactivas para mejorar los procesos y mitigar futuros riesgos.

4. Por el momento de aplicación:

Vivanco (2017) refiere que, el control interno previo: se refiere a los mecanismos implementados antes de que se autorice o ejecute una transacción u operación. Este tipo de control tiene un enfoque preventivo, diseñado para evitar errores o irregularidades antes de que ocurran.

Control interno concurrente: se refiere a los controles que se llevan a cabo durante el desarrollo de una actividad u operación. Este tipo de control tiene un carácter detectivo, ya que permite identificar y abordar cualquier anomalía mientras la actividad está en curso.

Control interno posterior: implica los mecanismos que se aplican después de que se ha ejecutado una transacción u operación. Este tipo de control tiene un enfoque correctivo, destinado a identificar y remediar errores o irregularidades ya ocurridas

2.2.2 Teoría de la rentabilidad

Según Villada et al. (2018) la rentabilidad ha sido un concepto fundamental en el ámbito de la economía y las finanzas a lo largo de la historia. A lo largo del tiempo, diversos pensadores y economistas han desarrollado teorías y modelos para comprender los factores que influyen en la capacidad de una empresa, industria o economía para generar beneficios. Desde sus orígenes hasta las perspectivas contemporáneas, las teorías sobre la rentabilidad han experimentado una notable evolución. Las primeras nociones sobre rentabilidad se remontan a los inicios del comercio y la actividad económica organizada, donde los mercaderes buscaban maximizar sus ganancias a través del intercambio de bienes y servicios. Sin embargo, fue con el surgimiento de la economía que se formularon las primeras teorías formales sobre este concepto.

- Teoría del valor-trabajo de Adam Smith (siglo XVIII): Reconocido como el padre de la economía moderna, Smith argumentó que el valor de un producto o servicio se deriva del trabajo invertido en su producción. Según su perspectiva, la rentabilidad de una empresa dependía de la eficiencia en el uso del trabajo durante el proceso productivo.
 - Teoría de la renta de David Ricardo (siglo XIX): Este economista británico introdujo el concepto de rentabilidad en el contexto de la renta de la tierra. Ricardo sostenía que la escasez y calidad desigual de las tierras fértiles influían en la rentabilidad agrícola, afectando así la economía en su conjunto.
 - Teoría del excedente económico de Karl Marx (siglo XIX): Marx analizó la rentabilidad desde una crítica al capitalismo, argumentando que esta se fundamentaba en la explotación de los trabajadores, quienes generaban un excedente económico o plusvalía que los capitalistas se apropiaban.
 - Teoría de la estructura de capital (Modigliani y Miller, década de 1950): Esta teoría postula que la rentabilidad de una empresa no se ve afectada por su estructura de capital (deuda frente a capital propio) en un mercado perfecto. Sin embargo, factores como impuestos y costos asociados a quiebras pueden influir en la rentabilidad real.
 - Teoría de la agencia (Jensen y Meckling, década de 1970): Esta teoría explora los conflictos de interés entre los propietarios y administradores de una empresa, analizando cómo estos conflictos pueden impactar en la rentabilidad. Proponga que mecanismos para incentivos a lineales y monitorear pueden ayudar a mitigar estos problemas y mejorar los resultados financieros.
 - Teoría de los recursos y capacidades (Wernerfelt, Barney, década de 1980): Esta teoría sostiene que la rentabilidad proviene de recursos y capacidades únicas que son difíciles de replicar por parte de los competidores. Las empresas que desarrollan y utilizan eficazmente sus recursos pueden obtener ventajas competitivas y, por fin, una mayor rentabilidad.
- En el contexto actual, las teorías sobre rentabilidad siguen evolucionando para adaptarse a los cambios constantes en el entorno empresarial y económico.
- Teoría de la innovación y el crecimiento (Schumpeter, Romer, Porter): Esta perspectiva destaca el papel crucial de la innovación y el desarrollo tecnológico como motores fundamentales para lograr una rentabilidad sostenible a largo plazo. Para optimizar esta

rentabilidad, es esencial implementar una gestión financiera adecuada, dado que frecuentemente no hay socios disponibles para completar proyectos estratégicos.

Para asegurar un desempeño empresarial óptimo, es vital realizar cálculos precisos y prestar atención a los indicadores que reflejan el verdadero alcance del proceso productivo. Hoy en día, las empresas requieren una gestión analítica más robusta para respaldar decisiones estratégicas que garanticen su continuidad. La gestión empresarial se basa cada vez más en el análisis exhaustivo de datos e indicadores económicos y financieros, siendo la rentabilidad un factor clave para comprender los detalles relacionados con las inversiones.

a) Rentabilidad financiera: Se refiere a la relación entre el beneficio neto y los activos netos o patrimonio de la empresa. Este indicador permite evaluar la capacidad para generar beneficios utilizando fondos propios.

b) Rentabilidad económica: En este contexto, se relaciona los activos netos con las ganancias antes de intereses e impuestos (ganancia bruta). Este enfoque determina la rentabilidad total de la empresa en relación con su patrimonio neto sin considerar cómo se financia.

el concepto de rentabilidad ha evolucionado significativamente a lo largo del tiempo, desde sus raíces históricas hasta las teorías modernas que abordan su complejidad en el entorno actual. Comprender estas teorías es fundamental para cualquier profesional en ciencias contables y financieras que busque optimizar el rendimiento organizacional y tomar decisiones informadas basadas en análisis rigurosos.

2.2.2.1 Ratios de rentabilidad

Sagbay et al. (2024) explica que, los ratios de liquidez y rentabilidad se definen de la siguiente manera:

Ratios de Liquidez

Los ratios de liquidez son indicadores financieros que permiten evaluar la capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones de pago a corto plazo. Estas métricas son fundamentales para analizar la salud financiera de una organización y su capacidad para gestionar sus compromisos inmediatos.

- a) Liquidez corriente: es un indicador financiero que mide la relación entre los activos corrientes y los pasivos corrientes de una empresa, y se expresa combinada en forma de múltiplos. Este índice proporciona una visión clara de la capacidad de la empresa

para cumplir con sus obligaciones a corto plazo. Por ejemplo, si una empresa presenta un índice de liquidez corriente de **1.60**, esto significa que sus activos corrientes son 1.60 veces superiores a sus pasivos corrientes. En términos prácticos, esto indica que por cada sol de deuda a corto plazo que tiene la empresa, dispone de S/1.60 en activos corrientes para hacer frente a esa obligación.

$$\text{Liquidez Corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

- b) Prueba ácida: es un indicador de liquidez que evalúa la capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo, excluyendo los inventarios de los activos corrientes. Este índice se calcula comparando las cuentas corrientes, que incluyen efectivo y cuentas por cobrar, con los pasivos corrientes. Un resultado superior a 1 en la relación de prueba ácida sugiere que la empresa tiene suficientes activos líquidos para cubrir sus pasivos corrientes sin depender de la venta de inventarios. Este indicador es particularmente útil para los inversores y acreedores, ya que les permite evaluar la solidez financiera de una empresa en situaciones donde la liquidez es crítica.

$$\text{Prueba ácida} = \frac{(\text{Activo corriente} - \text{Existencias})}{\text{Pasivo corriente}}$$

- c) Prueba defensiva: es un ratio financiero que evalúa la relación entre los activos más líquidos de una empresa, como el efectivo y los equivalentes de efectivo, y sus obligaciones a corto plazo, que se reflejan en las cuentas de pasivo corriente. Este indicador es fundamental para determinar la capacidad de la empresa para cumplir con sus compromisos financieros inmediatos utilizando únicamente sus activos más líquidos. La prueba defensiva proporciona una visión clara de la liquidez inmediata de la empresa, permitiendo a los inversores y acreedores evaluar su solidez financiera en situaciones críticas. Una ratio superior a 1 indica que la empresa tiene suficientes activos líquidos para cubrir sus pasivos corrientes sin necesidad de liquidar otros activos menos líquidos, como inventarios o cuentas por cobrar.

$$\text{Prueba defensiva} = \frac{(\text{Efect y equiv de efec} + \text{Inversiones disp para las ventas})}{\text{Pasivos corrientes}}$$

- d) Razón de capital de trabajo neto: es un indicador que mide la relación entre los activos que permanecen disponibles para una empresa después de haber satisfecho sus deudas a corto plazo y su nivel de ventas durante el mismo período. Este ratio proporciona una visión clara de la liquidez operativa y la eficiencia en la gestión de recursos. Desde una perspectiva contable, el capital de trabajo neto se calcula como la diferencia entre los activos circulantes y los pasivos circulantes. Este cálculo refleja los recursos que la empresa tiene a su disposición una vez que ha cumplido con sus obligaciones financieras a corto plazo. Un capital de trabajo neto positivo indica que la empresa tiene suficientes activos circulantes para cubrir sus pasivos, lo que es crucial para mantener operaciones fluidas y solventes.

$$\text{Razón de CTN} = \frac{(\text{Activo corriente} + \text{Pasivo corriente})}{\text{Ventas}}$$

Ratios de gestión:

Según Herrera et al. (2016) mencionan que, los ratios de gestión son indicadores clave que proporcionan una visión clara sobre la efectividad de la administración en áreas específicas de la empresa o unidad organizativa. Estos indicadores son esenciales para evaluar el rendimiento y la eficiencia operativa en diversas funciones dentro de la organización.

- a) Rotación de cuentas por cobrar: es un indicador financiero que mide la relación entre las cuentas por cobrar de una empresa y sus ventas. Este ratio es fundamental para evaluar la eficiencia con la que una empresa gestiona sus créditos y cobra a sus clientes.

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar (en veces)} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar (en días)} = \frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Ventas}} \times 360$$

- b) Ratio de morosidad: es un indicador financiero que mide la proporción de préstamos que se consideran difíciles de cobrar en relación con el total de préstamos otorgados por una empresa. Este índice es fundamental para evaluar la calidad de la cartera de créditos y el riesgo asociado a las cuentas por cobrar.

$$\text{Ratio de morosidad} = \frac{\text{Creditos dudosos}}{\text{Total de créditos otorgados}}$$

- c) Gestión de existencias y compras: es un aspecto crucial para el funcionamiento eficiente de una empresa. Es fundamental que la organización implemente prácticas adecuadas en la adquisición de bienes y mantenga un control riguroso sobre su gestión comercial. De no hacerlo, podría enfrentar un aumento en los costos de inventario y, como consecuencia, experimentar mayores pérdidas financieras.
- d) Rotación de existencias: La rotación de existencias es un indicador que mide el desempeño de las compras de inventario en relación con el costo de los bienes vendidos (COGS) por la empresa. Este ratio proporciona información valiosa para analizar la eficacia de la gestión de inventarios a lo largo del tiempo. Un nivel alto de rotación indica que la empresa está vendiendo su inventario rápidamente, lo que generalmente se traduce en mayores ingresos y una mejor gestión del capital de trabajo. Por otro lado, una rotación baja puede señalar problemas, como exceso de stock o dificultades en las ventas, lo que podría afectar negativamente la rentabilidad.

Rotación de existencias (en veces) = $\frac{\text{Costo de ventas}}{\text{Existencias}}$

Existencias

Rotación de existencias (en días) = $\frac{\text{Existencias}}{\text{Costo de ventas}} \times 360$

- e) Gestión de las cuentas por pagar a proveedores: es un aspecto crítico en la administración financiera de una empresa. El ratio correspondiente mide la relación entre las cuentas por pagar y las compras realizadas a crédito, proporcionando una visión clara sobre la eficacia en el manejo de estas obligaciones financieras.

Rotación de cuentas por pagar (en veces) = $\frac{\text{Costo de ventas}}{\text{Cuentas por pagar}}$

Cuentas por pagar

Rotación de cuentas por pagar (en días) = $\frac{\text{Cuentas por pagar}}{\text{Costo de ventas}} \times 360$

Indicadores de rentabilidad

Novy-Marx (2013) indican que, son métricas clave que evalúan el nivel de eficiencia de una empresa en la operación y gestión de sus recursos. Estos indicadores proporcionan una visión clara sobre la capacidad de la organización para generar beneficios en relación con sus ingresos, activos y capital invertido. Entre los ratios financieros más usados tenemos:

- a) Margen de utilidad bruta: es un indicador financiero que mide la proporción de beneficio bruto en relación con el volumen de ventas durante un período determinado. Este ratio se expresa como un porcentaje, lo que facilita la evaluación de la eficiencia de la empresa en la generación de ganancias a partir de sus ventas.

$$\text{Margen de utilidad bruta} = \frac{\text{Utilidad}}{\text{ventas totales}}$$

- b) Margen Operativo: es un indicador financiero que evalúa la eficacia con la que una empresa utiliza sus recursos en sus principales operaciones. Este ratio refleja la proporción de ingresos que se traduce en ganancias operativas, proporcionando una visión clara sobre la rentabilidad de las actividades centrales del negocio.

$$\text{Margen operativo} = \frac{\text{EBIT}}{(\text{ventas totales})}$$

- c) Margen de utilidad neta: Es un indicador financiero que mide la proporción de la ganancia neta en relación con el total de ventas durante un período específico, expresándose como un porcentaje. Este ratio es esencial para evaluar la rentabilidad general de la empresa, ya que revela cuánto de cada unidad monetaria generada en ventas se convierte en ganancias después de deducir todos los gastos, impuestos e intereses.

$$\text{Margen de utilidad neta} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas total}}$$

- d) Rendimiento sobre la inversión: es un indicador financiero que mide la relación entre el beneficio neto obtenido y el total de inversiones realizadas, expresado en función de los activos totales de la empresa. Este ratio es fundamental para los inversores, ya que les proporciona una herramienta valiosa para evaluar la eficiencia de la empresa en generar ganancias a partir de sus inversiones.

$$\text{Rendimiento sobre la inversión. (ROA)} = \frac{(\text{capital Utilidad neta})}{\text{Activos totales}}$$

- e) Rendimiento sobre el capital: es un indicador financiero que mide la relación entre el beneficio neto y el capital o los activos de la empresa. Este ratio proporciona una evaluación de la eficiencia en la gestión de los recursos aportados por los accionistas, reflejando cómo se están utilizando esos fondos para generar ganancias.

$$\text{Rendimiento sobre el capital (ROE)} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Capital}}$$

Ratios de apalancamiento

Según Borja et al. (2022) manifiestan que, son indicadores financieros que evalúan el nivel de endeudamiento de una empresa. Estos ratios se pueden expresar de diversas maneras, ya que su objetivo es reflejar la proporción de recursos que la empresa ha obtenido a través de financiamiento externo.

- a) Razón de deuda: es un indicador financiero que mide el porcentaje de los activos totales de una empresa que está financiada mediante fuentes externas, específicamente a través de deuda de terceros. Este ratio es fundamental para evaluar la dependencia de la empresa en relación con el financiamiento ajeno, lo que puede tener un impacto significativo en su estabilidad financiera.

$$\text{Razón de deuda} = \frac{\text{Deuda}}{(\text{Total de activos})}$$

- b) Ratio de apalancamiento: es un indicador fundamental que se utiliza para evaluar el nivel de deuda de una empresa en comparación con sus activos totales. Este ratio proporciona a los analistas ya la dirección de la empresa una comprensión clara sobre cómo se financian sus operaciones y el grado en que están utilizando la deuda para potenciar su capacidad de inversión.

$$\text{Ratio de apalancamiento} = \frac{(\text{Deuda})}{\text{Patrimonio}}$$

2.2.3. Teoría de las Pequeñas y Medianas Empresas - MYPE

(Salinas, 2018) define a una micro y pequeña empresa (PYME) como una entidad económica constituida por una persona, ya sea natural o jurídica. De acuerdo con las actualizaciones normativas recientes, su clasificación se basa en los ingresos brutos anuales. Según el Ministerio de la Producción (2013), el Decreto Supremo N° 013-2013-PRODUCE establece que una MYPE se dedica a actividades como la adquisición, transformación, producción, comercio o prestación de servicios. La distinción principal entre microempresas y pequeñas empresas radica en sus niveles de ventas anuales: las microempresas no pueden exceder las 150 unidades impositivas tributarias (UIT), mientras que las pequeñas empresas tienen ventas que oscilan entre 150 y 1,700 UIT. En el caso de las medianas empresas, sus

ventas anuales deben situarse entre 1.700 y 2.300 UIT. Es relevante mencionar que el Ministerio de Economía y Finanzas tiene la facultad de ajustar estos límites cada dos años mediante un decreto supremo, utilizando indicadores como el Producto Interno Bruto (PIB) para realizar dichos ajustes. Este marco regulador proporciona una estructura clara y flexible para clasificar y regular a las pequeñas y medianas empresas (MYPE), permitiendo que se adapte a las condiciones económicas del país. Las MYPE desempeñan un papel crucial en la economía nacional, no solo al generar un gran número de empleos, sino también al contribuir significativamente al PIB y a los ingresos fiscales. Su amplia presencia asegura un flujo económico constante y relevante.

Según Mayer et al. (2020) señala que las micro y pequeñas empresas no solo tienen un impacto económico considerable, sino que también representan una parte significativa del PIB. Esto se debe a su flexibilidad y accesibilidad, ya que pueden establecerse con una inversión mínima y contar con pocos empleados. Su capacidad para adaptarse a diferentes entornos económicos contribuye al dinamismo y resiliencia de la economía del país. En conclusión, las pequeñas y medianas empresas son esenciales para el desarrollo nacional debido a su gran número, la cantidad de empleo que generan y los sectores en los que operan. Para mantenerse competitivos, es crucial que no queden rezagadas frente a las multinacionales que ofrecen productos a bajo costo.

Características

De acuerdo con la información proporcionada por la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – SUNAT, (2021), se resaltan las siguientes características fundamentales:

Micro empresa: Las microempresas se caracterizan por tener un volumen de ventas anual que no supera las 150 unidades impositivas tributarias (UIT). En estas entidades, los empleados perciben el salario mínimo establecido por la ley. La jornada laboral está limitada a un máximo de 8 horas diarias o 48 horas semanales, con la obligación de otorgar descansos en días festivos y al menos 45 minutos para refrigerador. Además, los trabajadores tienen derecho a un día de descanso semanal, generalmente el domingo, así como una compensación por vacaciones no disfrutadas. Las microempresas están obligadas a proporcionar acceso a ESSALUD, lo que permite a sus empleados recibir atención médica. Asimismo, los trabajadores pueden contribuir al sistema estatal de pensiones y contar con

un seguro de vida conforme a la normativa vigente. En caso de despido injustificado, los empleados tienen derecho a recibir una indemnización equivalente a 20 días de salario por cada año trabajado. Además, están cubiertos por el Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR).

Pequeña empresa: Las pequeñas empresas se definen como aquellas que generan un volumen de ventas anual superior a 150 UIT, pero inferior a 1,700 UIT. Al igual que en las microempresas, los empleados reciben el salario mínimo, además de beneficios como la Compensación por Tiempo de Servicio (CTS) y dos gratificaciones anuales. Los trabajadores en pequeñas empresas tienen derecho a 15 días de vacaciones al año ya participar en los beneficios generados por la empresa. La jornada laboral también se limita a un máximo de 8 horas diarias o 48 horas semanales, con descansos en días festivos y un mínimo de 45 minutos para refrigerador. Al igual que sus colegas en las microempresas, tienen derecho a un día de descanso semanal (normalmente el domingo) y compensación por las vacaciones no disfrutadas. Las pequeñas empresas deben proporcionar acceso a ESSALUD, permitiendo así que sus empleados reciban atención médica. También pueden contribuir al sistema estatal de pensiones y ofrecer seguro de vida según lo estipulado por la ley. En caso de despido injustificado, los trabajadores tienen derecho a una indemnización equivalente a 20 días de salario por cada año trabajado, además de contar con la cobertura del Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR).

2.2.3.2. Objetivos

Para Penrose (1996) las micro y pequeñas empresas (MYPE) desempeñan un papel fundamental en la economía global, generando un impacto positivo en la sociedad. Estas entidades no solo ofrecen una amplia variedad de opciones a los consumidores, sino que también crean oportunidades laborales significativas, contribuyendo al desarrollo sostenible y mejoran la calidad de vida de las personas. Es esencial reconocer la valiosa aportación de las MYPE al crecimiento y desarrollo de los países. Estas empresas son motores de innovación y competitividad, fomentando la diversidad en el mercado y promoviendo el emprendimiento. Su capacidad para adaptarse a las necesidades locales les permite satisfacer demandas específicas, lo que a su vez fortalece las economías regionales. No obstante, para que las micro y pequeñas empresas puedan continuar creciendo y prosperando, es crucial que se disponga de productos financieros más accesibles y flexibles. La falta de

financiamiento adecuado puede limitar su capacidad para expandirse, innovar y competir en un entorno económico cada vez más desafiante. Por lo tanto, es necesario desarrollar soluciones financieras que se ajusten a sus necesidades específicas, facilitando así su acceso al crédito y otros recursos.

Como lo menciona Sánchez (2006) esto aumenta las probabilidades de éxito de estas organizaciones, que dependerán en gran medida de su capacidad para posicionarse en el mercado frente a la competencia, desarrollar estrategias efectivas y mantener su relevancia en un entorno altamente competitivo. Además, factores como la innovación, la adaptabilidad y la capacidad para responder a las necesidades cambiantes de los clientes son cruciales para asegurar la viabilidad y el crecimiento sostenible de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) en un contexto empresarial dinámico. La innovación se convierte en una clave diferenciadora que permite a las PYMES destacarse, ya que les ayuda a ofrecer productos y servicios que satisfacen mejor las expectativas del cliente. Por otro lado, la adaptabilidad es esencial para navegar por los cambios del mercado y ajustar sus operaciones según las nuevas tendencias y demandas. Las empresas que logran ser flexibles y responder rápidamente a estos cambios no solo sobreviven, sino que también prosperan.

2.2.4 Teoría del Sector Servicio

Salinas (2018), en el ámbito económico, los servicios se definen como actividades realizadas con el objetivo de generar beneficios financieros. Es crucial desarrollar estrategias que se alineen con las necesidades de las empresas, ya que estos servicios son considerados intangibles; aunque no pueden ser poseídos por los clientes, son ofrecidos por las empresas a cambio de una compensación económica. Se presentan de manera individual y abarcan diversas áreas de la economía, incluyendo la administración, la hostelería, la gastronomía, el sector salud, la educación, los servicios domésticos y los servicios financieros. Las características de estos servicios se adaptan a las demandas del consumidor y se formalizan a través de contratos o facturas, siempre con la aprobación de la empresa. El sector servicios, también conocido como el sector terciario, incluye la provisión de bienes y productos a través del comercio mayorista y minorista, así como servicios en áreas como la banca, la salud, la educación y la cultura. La evolución del servicio al cliente en Japón se remonta a la era preindustrial, donde la atención personalizada estaba dirigida principalmente a las

clases adineradas. A medida que estas clases aumentaban su riqueza, comenzaban a identificar nuevas necesidades. Este modelo social ha establecido que un buen servicio debe ser inmediato, accesible y satisfactorio. Con el advenimiento de la revolución industrial, las máquinas comenzaron a reemplazar muchas funciones humanas, lo que mejoró la eficiencia en el sector. La teoría de los servicios proporciona un marco conceptual que permite analizar el crecimiento y transformación de este sector dentro de la economía global. A medida que las empresas continúan evolucionando para satisfacer las demandas cambiantes del mercado, es esencial comprender cómo los servicios se integran en las estrategias empresariales para garantizar su relevancia y competitividad en un entorno dinámico, destacando tres dimensiones esenciales:

Dimensiones de los Servicios

1. Intangibilidad: Los servicios son productos que no pueden ser almacenados ni transportados. A diferencia de los bienes físicos, que pueden ser tocados y poseídos, los servicios se experimentan y consumen en el momento de su prestación, lo que dificulta su evaluación antes de la compra.

2. Heterogeneidad: Los servicios varían en función del proveedor, del cliente y del contexto en el que se ofrecen. Esta variabilidad implica que la calidad y la experiencia del servicio pueden diferir significativamente entre diferentes prestadores y situaciones, lo que añade un nivel de complejidad a su gestión y comercialización.

3. Indivisibilidad: La prestación y el consumo de servicios ocurren simultáneamente. Esto significa que, a menudo, el cliente debe estar presente durante la entrega del servicio, lo que crea una relación directa entre el proveedor y el consumidor en el proceso de servicio.

Estas características son fundamentales para entender cómo se diferencia el sector de servicios del sector de bienes. Además, explican la evolución y expansión del sector servicios en la economía moderna, destacando la necesidad de estrategias específicas para gestionar estos atributos únicos y mejorar la satisfacción del cliente.

Factores del Crecimiento del Sector de Servicios

El crecimiento del sector servicios se debe a una variedad de factores interrelacionados, entre los cuales destacan:

- Aumento de la riqueza y el consumo: Con el incremento en la riqueza de individuos y familias, se observa un aumento en la demanda de servicios como educación, salud y entretenimiento. A medida que las personas disponen de mayores recursos, buscan mejorar su calidad de vida a través de servicios que satisfacen sus necesidades y deseos.
- Urbanización: La creciente urbanización genera una mayor necesidad de servicios relacionados con el transporte, la vivienda y la educación. A medida que más personas se trasladan a áreas urbanas, se incrementa la demanda de servicios que faciliten su adaptación a un entorno urbano, incluyendo infraestructura y servicios comunitarios.
- Globalización: Este fenómeno ha creado una mayor demanda de servicios financieros, transporte y telecomunicaciones. La interconexión entre mercados globales ha llevado a las empresas a buscar servicios que les permitan operar eficazmente en un entorno internacional. El sector servicios está experimentando una transformación significativa, caracterizada por la creciente importancia de los servicios intensivos en conocimiento, como la consultoría, la tecnología de la información y la educación. Estos sectores están creciendo a un ritmo más acelerado en comparación con los servicios tradicionales, reflejando un cambio en las prioridades del mercado. Además, la digitalización desempeña un papel fundamental en este crecimiento, alterando tanto la producción como el consumo de servicios. La adopción de tecnologías digitales ha permitido una mayor eficiencia y accesibilidad en la prestación de servicios, transformando las expectativas del consumidor. Finalmente, la globalización está impulsando una mayor consolidación en la industria de servicios a nivel mundial, lo que permite a las empresas expandir su alcance y mejorar su competitividad en un mercado cada vez más interconectado. Estos factores combinados están redefiniendo el panorama del sector servicios y estableciendo nuevas oportunidades para su desarrollo futuro.

Importancia del servicio

Para (Romero, 2019) el sector de servicios se ha consolidado como el área de mayor crecimiento en el comercio global. Aunque los países desarrollados todavía dominan aproximadamente dos tercios de este mercado, el intercambio de servicios ha experimentado un notable incremento en diversas regiones, incluidas las economías en transición, donde ha alcanzado cerca del 14% en los últimos cinco años. En Perú, el sector servicios no es una novedad, ya que representa el 50% del Producto Interno Bruto (PIB) y genera alrededor del 65% de los empleos. A nivel internacional, las exportaciones de servicios han crecido 4,3

veces en los últimos 14 años, constituyendo el 14,2% del total exportado y alcanzando un valor de 7.300 millones de dólares en 2017, según datos de Promperú. Entre las áreas más relevantes de la economía se reconoce al turismo, aunque también destacan sectores como el transporte, los servicios comerciales, los seguros y las telecomunicaciones. Teóricamente, se ha demostrado que la calidad del servicio está estrechamente relacionada con la satisfacción del cliente. Esta satisfacción no solo impulsa la rentabilidad y competitividad de las empresas, sino que también genera valor tanto para los consumidores como para las organizaciones. Por lo tanto, la atención a la calidad del servicio se convierte en un factor crítico para el éxito a largo plazo en un mercado cada vez más competitivo. El sector de servicios es vital para el desarrollo económico y social. Su crecimiento continuo y su capacidad para adaptarse a las demandas cambiantes del mercado son fundamentales para la prosperidad de las economías modernas. Reconocer y fomentar este sector es esencial para garantizar un desarrollo sostenible y una mejora en la calidad de vida de la población.

2.3 Hipótesis

La investigación fue de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso, por lo tanto, no se realizó hipótesis.

Según Hernández et al. (2014) los estudios cualitativos, adoptan una postura más flexible y emergente. Este enfoque no parte de hipótesis preestablecidas, sino que se sumerge en el contexto natural del fenómeno estudiado, permitiendo que los temas y patrones emerjan del propio proceso de investigación.

III. Metodología

3.1 Tipo, nivel y diseño de la investigación

Hernández et al. (2014) señaló que, la investigación enmarcada dentro del paradigma cualitativo, permite explorar las complejidades y particularidades del fenómeno estudiado desde la perspectiva de los actores involucrados, capturando así la riqueza contextual del caso en estudio.

También se explica que la investigación descriptiva intenta esclarecer las características, y perfiles de las personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno objeto de análisis. Este nivel de investigación facilita la identificación y análisis de patrones, procesos y desafíos relacionados con las variables de estudio, proporcionando una base sólida para la comprensión del fenómeno.

Finalmente, en cuanto al diseño, se adopta un enfoque no experimental, dado que no se manipulan deliberadamente las variables, sino que se observan y analizan en su contexto natural. Este diseño permite una exploración en profundidad de las dinámicas organizacionales y las prácticas de gestión relacionadas con el control interno y la rentabilidad.

En relación a este estudio, el tipo de investigación fue cualitativa, para comprender en profundidad la incidencia del control interno en la rentabilidad de las microempresas nacionales. Fue de nivel descriptivo, describiendo y analizando únicamente información sobre recomendaciones para mejorar el control interno y su incidencia en la rentabilidad de las microempresas nacionales, caso: QAMKA S.A.C. – Ayacucho, 2024. El diseño de investigación fue no experimental, bibliográfico y basado en caso.

3.2 Población

La población, es determinada como un conjunto de instancias definida, limitada y disponible, que podrían ser personas, animales, entidades, objetos, etc., que formarán la referencia para el muestreo y que cumplen con un conjunto de criterios predefinidos. (Cisneros et al., 2022) Es así que, la población en el estudio estuvo conformada por las microempresas nacionales. Esta delimitación poblacional permite contextualizar el estudio dentro del marco más amplio del sector de servicios en el país.

La muestra, seleccionada mediante un muestreo intencional y no probabilístico, fue la empresa QAMKA S.A.C. – Ayacucho, 2024. La selección de esta empresa como caso de estudio se fundamenta en su representatividad dentro del sector, su accesibilidad para la investigación, y su potencial para proporcionar información rica y detallada sobre las prácticas de control interno y su incidencia en la rentabilidad.

3.3 Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables

TÍTULO: EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LAS MICROEMPRESAS NACIONALES,
CASO: QAMKA S.A.C. - AYACUCHO, 2024

Tabla 2

Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERATIVA	DIMENSIONES	INDICADORES / ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	CATEGORÍAS O VALORIZACIÓN
Variable Independiente Control Interno	El control interno es un proceso integral implementado por la dirección y el personal de una organización, diseñado para proporcionar una seguridad razonable en la consecución de objetivos operacionales, financieros y de cumplimiento. Abarca políticas, procedimientos y mecanismos que salvaguardan los activos, aseguran la exactitud y fiabilidad de los registros contables, promueven la eficiencia operativa y fomentan la adhesión a las políticas establecidas por la	Ambiente de Control	1. ¿La empresa tiene implementado un sistema de control interno formalmente establecido? 2. ¿Podría describir brevemente cómo funciona o por qué no se ha implementado? 3. ¿Qué políticas o prácticas se han implementado para fomentar un ambiente de control efectivo?	• Abiertas	Entrevista
		Evaluación de Riesgos	4. ¿Cuáles son los principales riesgos que QAMKA S.A.C. ha identificado en sus operaciones y cómo los evalúan? 5. ¿Podría describir el proceso que sigue la empresa para identificar y analizar nuevos riesgos que puedan surgir debido a cambios en el entorno empresarial?		
		Actividad de control	6. ¿Qué procedimientos o políticas específicas ha implementado QAMKA S.A.C. para mitigar los riesgos		

	administración. (Dorta, 2005)		identificados en sus operaciones diarias? 7. ¿Cómo se asegura la empresa de que estas actividades de control se apliquen de manera consistente y efectiva en todos los niveles de la organización?	• Abiertas	
		Información y Comunicación	8. ¿Cómo se asegura QAMKA S.A.C. de que la información relevante para el control interno se comunique de manera efectiva en toda la organización? 9. ¿Qué canales de comunicación existen para que los empleados puedan reportar posibles irregularidades o preocupaciones relacionadas con el control interno?		
		Supervisión y Monitoreo	10. ¿Qué procesos tiene QAMKA S.A.C. para monitorear la efectividad de sus controles internos a lo largo del tiempo? 11. ¿Cómo se abordan y corrigen las deficiencias cuando se identifican?		
Rentabilidad	La rentabilidad es una medida fundamental del desempeño financiero que cuantifica la eficiencia con la que una empresa utiliza sus recursos para generar beneficios. Se expresa como la relación entre los resultados obtenidos y los medios empleados, reflejando la capacidad de	Tipos de rentabilidad	1. ¿Cómo evalúa QAMKA S.A.C. su capacidad para generar beneficios a partir de sus activos totales y qué estrategias ha implementado para mejorarla? 2. ¿De qué manera la empresa mide el rendimiento obtenido por los accionistas y cómo se ha visto influenciada por las prácticas de control interno? 3. ¿Podría describir cómo el control interno ha impactado en la rentabilidad	- Abierta	

	la organización para crear valor y sostener su crecimiento a largo plazo. (Lam, 2020)		neta de QAMKA S.A.C. y qué medidas se han tomado para optimizarla?		
		Gestión Financiera	4. ¿Cuáles son los principales indicadores financieros que QAMKA S.A.C. utiliza para medir su rentabilidad y cómo han evolucionado estos indicadores en los últimos años? 5. ¿De qué manera las prácticas de control interno han influido en la toma de decisiones financieras y en la gestión de recursos de la empresa?	- Abierta - Opciones múltiples	-
		Sostenibilidad del Negocio	6. ¿Cómo contribuyen las prácticas de control interno a la sostenibilidad a largo plazo de QAMKA S.A.C. en el mercado competitivo actual? 7. ¿Podría compartir su visión sobre cómo el fortalecimiento del control interno podría mejorar la posición competitiva y la rentabilidad de la empresa en el futuro?	- Abierta	

Fuente: Elaboración propia del autor

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas e instrumentos a emplearse van a depender del marco; enfoque, tipo y fines de la investigación. En consonancia con el enfoque cualitativo y descriptivo de esta investigación, se han seleccionado técnicas de recolección de datos que permiten una exploración profunda y contextualizada del fenómeno en estudio (Cisneros et al., 2022)

Para la investigación se aplicó la técnica de la revisión bibliográfica-documental como técnica fundamental para construir el marco teórico y conceptual, permitiendo una comprensión holística de las variables de control interno y rentabilidad en el contexto de las microempresas del sector servicios.

Asimismo, se empleó la técnica la entrevista a profundidad para la recolección de datos. Esta técnica, alineada con la naturaleza cualitativa del estudio, permite capturar las percepciones, experiencias y conocimientos del gerente de QAMKA S.A.C. respecto a las prácticas de control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa. La entrevista a profundidad posibilita una exploración detallada de los procesos, desafíos y estrategias relacionados con las variables de estudio, proporcionando datos ricos en contexto y significado.

3.5 Método de análisis de datos

Para dar cumplimiento al objetivo específico 1 se utilizó la revisión bibliográfica y documental de los antecedentes nacionales, regionales y locales. Para conseguir el objetivo específico 2, se realizó una entrevista mediante un cuestionario elaborado en base a preguntas relacionadas con las bases teóricas y antecedentes, al gerente de la empresa QAMKA S.A.C., por último, para lograr el objetivo específico 3 se realizó un análisis comparativo de la incidencia del control interno en la rentabilidad de las microempresas nacionales y de la empresa QAMKA S.A.C. – Ayacucho, 2024

3.6 Aspectos Éticos

Según Uladech (2024) todas las actividades de investigación, deben respetar el Reglamento de Integridad Científica en la investigación, versión 001; Art. 5° - Principios éticos; actualizado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0676- 2024-CU-ULADECH Católica, del 28 de junio de 2024, que se pormenorizan a continuación:

a. Respeto y protección de los derechos de los intervinientes: su dignidad, privacidad y diversidad cultural. Se respetó y guardó la confidencialidad y la privacidad de los participantes (o fuentes) del estudio en todos los productos de la investigación científica.

Así mismo se presentó el documento (solicitud) de acceso a la organización (u otro) para el recojo de información/datos.

b. Cuidado del medio ambiente: respetando el entorno, protección de especies y preservación de la biodiversidad y naturaleza. No se causó daños, riesgos o beneficios a los animales, las plantas, medio ambiente o a la biodiversidad involucrados en la investigación.

c. Libre participación por propia voluntad: estar informado de los propósitos y finalidades de la investigación en la que participan de tal manera que se exprese de forma inequívoca su voluntad libre y específica. Se solicitó expresamente el consentimiento informado del participante y se absolvió cualquier duda en relación a la investigación.

d. Beneficencia, no maleficencia: durante la investigación y con los hallazgos encontrados asegurando el bienestar de los participantes a través de la aplicación de los preceptos de no causar daño, reducir efectos adversos posibles y maximizar los beneficios. Se tuvo el cuidado, en todo momento, para disminuir posibles efectos adversos y maximizar los beneficios de los participantes o involucrados en la investigación científica.

e. Integridad y honestidad: que permita la objetividad imparcialidad y transparencia en la difusión responsable de la investigación. Se cuidó el rigor científico en el recojo de datos. Así mismo se respetó la propiedad intelectual con los estándares indicados en la norma de propiedad intelectual. Además, se declara en relación a los conflictos de interés que, no se presentó ninguno que pudiera afectar el curso del estudio o la comunicación de sus resultados.

f. Justicia: a través de un juicio razonable y ponderable que permita la toma de precauciones y limite los sesgos, así también, el trato equitativo con todos los participantes. Se tomó las precauciones necesarias para evitar sesgos en la investigación. Así mismo se declara que, no se acontecieron limitaciones en dicha investigación.

IV. Resultados

4.1 Respecto al objetivo específico 1:

Describir la importancia del control interno y su incidencia en la rentabilidad de las microempresas nacionales, 2024.

Cuadro N° 1. *Resultados del Objetivo específico 1*

AUTOR (ES)	RESULTADOS
Alarcón (2021) y Rodríguez (2021)	La relevancia del sistema de control interno se manifiesta en su capacidad para reducir riesgos, evitar fraudes y errores, y promover la transparencia en toda la organización. Este sistema integral mejora continuamente los procesos y facilita la toma de decisiones basada en información fiable. Su importancia radica en la protección de activos, la garantía de datos financieros precisos y el fomento de la eficiencia operativa. La <i>INCIDENCIA</i> del control interno en la rentabilidad se evidencia en la optimización de los procesos operativos y financieros que impactan directamente en los márgenes de ganancia de la organización. Un sistema de control interno robusto facilita la identificación y eliminación de ineficiencias, reduce los costos asociados a errores y fraudes, y mejora la gestión de recursos, contribuyendo así a incrementar los ingresos y disminuir los gastos. Esta incidencia se manifiesta en una mayor eficiencia operativa, una mejor administración del capital de trabajo y una toma de decisiones más informada y estratégica, lo que en conjunto potencia la capacidad de la empresa para generar utilidades y maximizar el retorno sobre la inversión.

Quispe (2022) y Cerna & Delgado (2023)	El sistema de control interno es fundamental para la gestión empresarial eficaz y la creación de valor duradero. Su importancia se evidencia en su habilidad para fortalecer la administración corporativa, optimizar el uso de recursos y aumentar la confianza de las partes interesadas. Proporciona una base sólida para la gestión de riesgos y el cumplimiento normativo, siendo crucial para la sostenibilidad organizacional. La <i>INCIDENCIA</i> del control interno en la rentabilidad se evidencia en el fortalecimiento de la capacidad de la organización para generar y sostener ventajas competitivas que se traducen en mejores resultados financieros. Un control interno efectivo proporciona un marco para la mejora continua de los procesos de negocio, la optimización de la estructura de costos y la identificación de oportunidades de crecimiento rentable. Esta incidencia se refleja en una mayor precisión en la fijación de precios, una gestión más eficaz de los activos productivos y una alineación más estrecha entre las estrategias operativas y los objetivos financieros. Como resultado, la organización logra mejorar sus márgenes de beneficio y aumentar su rentabilidad a largo plazo
Fernandez & Peña (2022) y Nuñez (2022)	La implementación efectiva del sistema de control interno, contribuye significativamente a la mejora continua de procesos y a la toma de decisiones fundamentada. Su importancia del control interno se refleja en su papel como guardián de los activos empresariales y garante de la veracidad de la información financiera. Este sistema integral fomenta una cultura de responsabilidad y eficiencia en todos los niveles organizativos. La <i>INCIDENCIA</i> del control interno en la rentabilidad se evidencia en la mejora sustancial de la eficiencia en la gestión de costos y gastos de la organización. Un sistema de control interno eficaz permite una identificación más precisa de los centros de costo, facilita la implementación de medidas de ahorro y optimiza la asignación de recursos. Esta incidencia se manifiesta en una reducción de gastos innecesarios, una mejor negociación con proveedores y una mayor productividad de los activos, lo que impacta directamente

	en el margen de beneficio y, por ende, en la rentabilidad global de la empresa.
Palmadera (2021) y Fuentes (2020)	El control interno se destaca por su papel fundamental en la salvaguarda de los intereses de la organización y sus partes interesadas. Su importancia se refleja en la promoción de la eficiencia operativa y en la garantía de la fiabilidad de la información financiera. Este sistema integral proporciona una base sólida para la toma de decisiones estratégicas y el logro de objetivos organizacionales. La <i>INCIDENCIA</i> del control interno en la rentabilidad se evidencia en la optimización de la gestión del capital de trabajo y los flujos de efectivo. Un sistema de control interno efectivo mejora la administración de inventarios, agiliza los procesos de cobranza y optimiza los plazos de pago a proveedores. Esta incidencia se refleja en una reducción del ciclo de conversión de efectivo, una menor necesidad de financiamiento externo y un uso más eficiente de los recursos líquidos, factores que contribuyen directamente a mejorar la rentabilidad y la creación de valor para los socios o accionistas.
Tesen (2023) y Barriga (2023)	En el ámbito empresarial, el control interno se precisa como un sistema dinámico e interconectado de actividades y controles que permean toda la estructura organizativa. Su trascendencia se evidencia en su capacidad para fortalecer la gobernanza corporativa, optimizar la utilización de recursos y aumentar la confianza de los stakeholders. Al proporcionar una base sólida para la gestión eficaz de riesgos y el cumplimiento normativo, el control interno se erige como un elemento crítico para la sostenibilidad y el éxito a largo plazo de las organizaciones. La <i>INCIDENCIA</i> del control interno en la rentabilidad es crucial para la optimización de la estructura de costos de la organización. Un sistema de control interno efectivo facilita la identificación y eliminación de gastos superfluos, mejora la eficiencia en la asignación de recursos y promueve una cultura de ahorro. Este impacto directo en la reducción de costos operativos contribuye significativamente a la mejora de

	los márgenes de beneficio y, por ende, a una mayor rentabilidad.
Heredia & Machuca (2023) y Javiel (2022)	El control interno se destaca por su papel crucial en la prevención de fraudes y la detección temprana de errores en los procesos organizacionales. Su relevancia se extiende a la promoción de una gestión transparente y a la optimización del uso de recursos. Este sistema integral contribuye significativamente al fortalecimiento de la gobernanza corporativa y al logro de objetivos a largo plazo. En el ámbito empresarial, la rentabilidad se concibe como el resultado financiero positivo que surge de la relación entre los ingresos generados y los costos incurridos en un período específico. Este indicador evalúa la efectividad de las estrategias empresariales, la optimización de recursos y la capacidad de la empresa para satisfacer las expectativas económicas de sus stakeholders. La <i>INCIDENCIA</i> del control interno en la rentabilidad es vital para la mejora de la eficacia en la gestión de proyectos y nuevas iniciativas. Un sistema de control interno robusto facilita la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos, asegurando que estos se completen dentro del presupuesto y los plazos establecidos. Esta influencia en la gestión de proyectos contribuye a maximizar el retorno sobre la inversión y, por tanto, a mejorar la rentabilidad global de la organización.

Fuente: Elaboración propia

4.1.2 Respetto al objetivo específico 2:

Describir la importancia del control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Qamka S.A.C. – Ayacucho, 2024.

Cuadro N° 2. *Resultados del Objetivo específico 2*

Resultados de la entrevista

N°	Preguntas de control interno	Respuesta
1	¿La empresa tiene implementado un sistema de control interno formalmente establecido?	No, QAMKA S.A.C. no tiene un sistema de control interno formalmente establecido. Como microempresa de restaurante, operamos de manera más informal, basándonos principalmente en la experiencia adquirida, lo que debo reconocer ha llevado a inconsistencias en nuestros procesos y dificultades para rastrear y corregir errores. La falta de políticas y procedimientos claros ha resultado en confusión entre el personal y ha dificultado la identificación de áreas problemáticas en nuestras operaciones diarias. Esta ausencia de un sistema formal de control interno definitivamente ha impactado negativamente en nuestra eficiencia operativa y, por ende, en nuestra rentabilidad.
2	¿Podría describir brevemente cómo funciona o por qué no se ha implementado?	La falta de implementación de un sistema de control interno formal se debe principalmente a que sería demasiado complejo o costoso para una microempresa como la nuestra implementar un sistema de control, por ello optamos por controles empíricos, que hemos ido mejorando, aunque reconozco que no ha sido suficiente. Operamos basándonos en prácticas informales y en la supervisión directa, lo que ha resultado en procesos inconsistentes y falta de documentación adecuada. Además, nuestra falta de experiencia en gestión financiera y operativa nos ha llevado a priorizar las operaciones diarias sobre la implementación de sistemas de control. Esta decisión ha tenido consecuencias

		negativas, como dificultades para detectar errores, prevenir pérdidas y mejorar nuestra eficiencia operativa, lo cual ha afectado nuestra rentabilidad.
3	¿Qué políticas o prácticas se han implementado para fomentar un ambiente de control efectivo?	En QAMKA S.A.C., nuestras prácticas para fomentar un ambiente de control han sido mayormente informales y no sistemáticas. Aunque si intentamos mantener una comunicación abierta con los empleados y realizar supervisiones directas frecuentes, reconozco que esto no es suficiente. No tenemos un código de conducta escrito ni políticas claras sobre responsabilidades y límites de autoridad. La falta de capacitación formal en temas de control interno ha resultado en una comprensión limitada de su importancia entre el personal. Además, no hemos establecido mecanismos para evaluar regularmente nuestras prácticas de control, lo que ha llevado a la persistencia de ineficiencias y riesgos no abordados. Esta falta de un ambiente de control estructurado ha contribuido a nuestras dificultades para mejorar la rentabilidad del negocio.
4	¿Cuáles son los principales riesgos que Qamka S.A.C. ha identificado en sus operaciones y cómo los evalúan?	En QAMKA S.A.C., hemos identificado varios riesgos principales, aunque nuestra evaluación ha sido más reactiva que proactiva. Los riesgos más significativos incluyen la fluctuación en los costos de los insumos, que afecta directamente nuestra rentabilidad, y la alta rotación de personal, que impacta la calidad del servicio. También enfrentamos riesgos de seguridad alimentaria y cumplimiento de regulaciones sanitarias. Sin embargo, nuestra evaluación de estos riesgos es informal y no sistemática. No tenemos un proceso estructurado para identificar, cuantificar o priorizar riesgos, lo que resulta en respuestas ad hoc y a menudo tardías. Esta falta de una evaluación de riesgos formal ha llevado a situaciones donde nos vemos sorprendidos por problemas que podrían

		haberse anticipado y mitigado, afectando negativamente nuestra operación y rentabilidad.
5	¿Podría describir el proceso que sigue la empresa para identificar y analizar nuevos riesgos que puedan surgir debido a cambios en el entorno empresarial?	Nuestro proceso para identificar y analizar nuevos riesgos es rudimentario y práctico. No tenemos un sistema formal para monitorear cambios en el entorno empresarial o para anticipar nuevos riesgos. Generalmente, nos damos cuenta de los nuevos desafíos cuando ya están afectando nuestras operaciones. No realizamos análisis periódicos del mercado ni de las tendencias del sector restaurantero. Nuestra respuesta a los cambios suele ser improvisada y a menudo tardía, lo que nos ha llevado a perder oportunidades y a enfrentar crisis que podrían haberse evitado. Esta falta de un proceso estructurado para identificar y analizar riesgos emergentes nos ha dejado vulnerables a fluctuaciones del mercado y cambios regulatorios, impactando negativamente nuestra capacidad de adaptación y, por ende, nuestra rentabilidad.
6	¿Qué procedimientos o políticas específicas ha implementado Qamka S.A.C. para mitigar los riesgos identificados en sus operaciones diarias?	Nuestros procedimientos y políticas para mitigar riesgos en las operaciones diarias son mayormente informales y no están documentados adecuadamente. Para el manejo de insumos, tratamos de realizar inventarios periódicos, pero no tenemos un sistema de control de inventario riguroso. En cuanto a la seguridad alimentaria, seguimos prácticas básicas de higiene, pero no tenemos un protocolo detallado ni capacitación regular. Para el manejo de efectivo, confiamos en la honestidad del personal sin tener controles cruzados o arqueos de caja frecuentes. No hemos implementado segregación de funciones debido a nuestro tamaño limitado, lo que aumenta el riesgo de errores y fraude. Estas deficiencias en nuestras actividades de control nos han expuesto a pérdidas, ineficiencias operativas y potenciales problemas de

		cumplimiento, afectando directamente nuestra rentabilidad.
7	¿Cómo se asegura la empresa de que estas actividades de control se apliquen de manera consistente y efectiva en todos los niveles de la organización?	En QAMKA S.A.C., nuestro enfoque para asegurar la aplicación consistente y efectiva de las actividades de control es bastante limitado y no sistemático. No tenemos un proceso formal de supervisión o evaluación de la efectividad de nuestros controles. La aplicación de las pocas políticas que tenemos depende en gran medida de la memoria y la buena voluntad del personal, sin documentación clara o capacitación regular. No realizamos auditorías internas ni tenemos un sistema de reporte de incidencias. La falta de indicadores de desempeño relacionados con el control interno significa que no podemos medir objetivamente la efectividad de nuestras prácticas. Esta ausencia de un enfoque estructurado para asegurar la consistencia en la aplicación de controles ha resultado en variaciones significativas en nuestros procesos, aumentando los riesgos operativos y afectando negativamente nuestra eficiencia y rentabilidad.
8	¿Cómo se asegura Qamka S.A.C. de que la información relevante para el control interno se comunique de manera efectiva en toda la organización?	En la empresa, nuestra comunicación sobre control interno es mayormente informal y no sistemática. No tenemos un sistema estructurado para asegurar que la información relevante llegue a todos los niveles de la organización. Las comunicaciones suelen ser verbales, lo que lleva en algunas ocasiones a malentendidos y falta de consistencia en la aplicación de las pocas políticas que tenemos. No realizamos reuniones regulares para discutir temas de control interno, y no hay un proceso claro para compartir actualizaciones o cambios en los procedimientos. La falta de documentación escrita y de canales de comunicación formales ha resultado en una comprensión inconsistente de las expectativas y responsabilidades entre el personal. Esta deficiencia en la comunicación ha llevado a errores repetidos, ineficiencias

		operativas y ha dificultado la implementación efectiva de cualquier medida de control, impactando negativamente en nuestra capacidad para mejorar nuestros procesos y, por ende, nuestra rentabilidad.
9	¿Qué canales de comunicación existen para que los empleados puedan reportar posibles irregularidades o preocupaciones relacionadas con el control interno?	Nuestros canales de comunicación para que los empleados reporten irregularidades o preocupaciones son limitados y mayormente informales. No tenemos un sistema de denuncias anónimas ni un proceso estructurado para manejar reportes de problemas relacionados con el control interno. Los empleados generalmente comunican sus preocupaciones directamente a sus supervisores inmediatos o a mí como gerente, pero esto depende de la comodidad individual y las relaciones personales. No hemos establecido una política clara de protección contra represalias, lo que puede disuadir a los empleados de reportar problemas. La falta de un proceso formal para recibir y actuar sobre estos reportes significa que a menudo perdemos oportunidades valiosas para identificar y corregir deficiencias en nuestros controles. Esta situación ha contribuido a la persistencia de problemas operativos y potenciales riesgos no detectados, afectando nuestra eficiencia y, en última instancia, nuestra rentabilidad.
10	¿Qué procesos tiene Qamka S.A.C. para monitorear la efectividad de sus controles internos a lo largo del tiempo?	Los procesos para monitorear la efectividad de los controles internos son prácticamente inexistentes. No tenemos un sistema formal de evaluación continua o periódica de nuestros controles. La supervisión se realiza de manera ad hoc y reactiva, generalmente en respuesta a problemas ya ocurridos. No llevamos a cabo autoevaluaciones regulares ni tenemos indicadores de desempeño relacionados con el control interno. La falta de documentación de nuestros procesos hace difícil identificar desviaciones o mejoras necesarias. No realizamos auditorías internas ni externas de

		nuestros controles. Esta ausencia de monitoreo sistemático ha resultado en la persistencia de ineficiencias y riesgos no detectados, lo que ha impactado negativamente en nuestra capacidad para mejorar nuestros procesos operativos y, consecuentemente, nuestra rentabilidad.
11	¿Cómo se abordan y corrigen las deficiencias cuando se identifican?	Nuestro enfoque para abordar y corregir deficiencias identificadas es mayormente reactivo. Cuando se identifican problemas, generalmente a través de errores evidentes o quejas de clientes, nuestra respuesta tiende a ser inmediata pero superficial, sin un análisis profundo de las causas raíz. No tenemos un proceso estructurado para documentar las deficiencias identificadas ni para hacer seguimiento de las acciones correctivas. Las soluciones suelen ser temporales y no se comunican efectivamente a todo el personal relevante. No realizamos evaluaciones posteriores para asegurar que las correcciones hayan sido efectivas a largo plazo. Esta falta de un enfoque sistemático para abordar deficiencias ha resultado en problemas recurrentes y ha limitado nuestra capacidad para mejorar continuamente nuestros procesos, lo cual ha tenido un impacto negativo en nuestra eficiencia operativa y, por ende, en nuestra rentabilidad.
Nº	Preguntas de rentabilidad	Respuesta
1	¿Cómo evalúa Qamka S.A.C. su capacidad para generar beneficios a partir de sus activos totales y qué estrategias ha implementado para mejorarla?	En la empresa la evaluación de la capacidad para generar beneficios a partir de los activos totales es rudimentaria. No calculamos regularmente ratios financieros como el ROA (Retorno sobre Activos). Nuestra evaluación se basa principalmente en la observación de los ingresos y gastos mensuales, sin un análisis profundo de cómo estamos utilizando nuestros activos. No hemos implementado estrategias específicas para mejorar la rentabilidad de nuestros activos. Tenemos equipos de cocina subutilizados y

		espacio en el restaurante que no estamos aprovechando eficientemente. La falta de un sistema de control de inventarios nos ha llevado a tener exceso de algunos insumos mientras escaseamos de otros. Esta gestión ineficiente de nuestros activos ha resultado en una baja rentabilidad, limitando nuestra capacidad de crecimiento y reinversión en el negocio.
2	¿De qué manera la empresa mide el rendimiento obtenido por los accionistas y cómo se ha visto influenciada por las prácticas de control interno?	Nuestra medición del rendimiento para los accionistas es muy básica y no sistemática. No calculamos regularmente indicadores como el ROE (Retorno sobre el Patrimonio). Nuestra evaluación se basa principalmente en la utilidad neta al final del año, sin un análisis detallado de cómo se ha generado este rendimiento o cómo se compara con las inversiones realizadas. La falta de prácticas sólidas de control interno ha influido negativamente en este rendimiento. Por ejemplo, la ausencia de controles efectivos en el manejo de inventarios y efectivo ha resultado en pérdidas no detectadas y gastos innecesarios. No tenemos una clara separación entre los gastos del negocio y los personales de los accionistas, lo que dificulta una evaluación precisa del rendimiento real. Esta situación ha llevado a una rentabilidad menor a la esperada y ha limitado la capacidad de la empresa para generar valor para sus accionistas.
3	¿Podría describir cómo el control interno ha impactado en la rentabilidad neta de QAMKA S.A.C. y qué medidas se han tomado para optimizarla?	En QAMKA S.A.C., la falta de un control interno robusto ha impactado negativamente en nuestra rentabilidad neta. No tenemos un sistema efectivo para controlar los costos de los insumos o para prevenir el desperdicio, lo que ha resultado en márgenes de beneficio más bajos de lo que podrían ser. La ausencia de controles adecuados en el manejo de efectivo ha llevado a discrepancias en los ingresos registrados. No hemos implementado medidas específicas para optimizar nuestra rentabilidad neta debido a la falta de una comprensión clara de dónde están nuestras mayores ineficiencias. No realizamos análisis regulares de nuestros estados

		financieros para identificar áreas de mejora. La falta de políticas de control de gastos y de presupuestos ha resultado en gastos innecesarios que reducen nuestra rentabilidad. Esta situación ha limitado nuestra capacidad para reinvertir en el negocio y mejorar nuestras operaciones.
4	¿Cuáles son los principales indicadores financieros que QAMKA S.A.C. utiliza para medir su rentabilidad y cómo han evolucionado estos indicadores en los últimos años?	En QAMKA S.A.C., nuestro uso de indicadores financieros para medir la rentabilidad es muy limitado y poco sistemático. Principalmente nos enfocamos en el margen de beneficio bruto, calculado de manera básica como la diferencia entre nuestros ingresos y el costo de los alimentos, sin considerar otros costos operativos importantes. No calculamos regularmente indicadores más sofisticados como el ROI, ROA o EBITDA. En los últimos años, hemos notado una tendencia a la baja en nuestro margen de beneficio bruto, pasando de aproximadamente 35% a 28%, pero no hemos realizado un análisis profundo de las causas. No tenemos un sistema para rastrear y analizar la evolución de nuestros costos fijos y variables a lo largo del tiempo. Esta falta de indicadores financieros detallados y su seguimiento ha limitado nuestra capacidad para identificar áreas problemáticas y tomar decisiones informadas para mejorar nuestra rentabilidad.
5	¿De qué manera las prácticas de control interno han influido en la toma de decisiones financieras y en la gestión de recursos de la empresa?	La ausencia de prácticas sólidas de control interno ha tenido un impacto negativo significativo en nuestra toma de decisiones financieras y gestión de recursos. No contamos con información financiera precisa y oportuna debido a la falta de procesos de registro y conciliación sistemáticos. Esto ha llevado a decisiones basadas más en intuición que en datos concretos. Por ejemplo, hemos realizado compras de equipos sin un análisis adecuado de retorno de inversión. Nuestra gestión de inventario es ineficiente, resultando en desperdicios y compras de emergencia a precios más altos. No tenemos un presupuesto formal ni realizamos proyecciones financieras regulares, lo que dificulta la planificación a largo plazo. La falta de controles en el manejo de efectivo ha

		resultado en discrepancias no resueltas y posibles pérdidas. Esta situación ha limitado nuestra capacidad para optimizar el uso de nuestros recursos financieros y mejorar nuestra rentabilidad general.
6	¿Cómo contribuyen las prácticas de control interno a la sostenibilidad a largo plazo de QAMKA S.A.C. en el mercado competitivo actual?	Reconocemos que nuestras prácticas actuales de control interno son insuficientes y están afectando negativamente nuestra sostenibilidad a largo plazo. La falta de controles efectivos nos ha llevado a operar de manera reactiva en lugar de proactiva. No tenemos un sistema para monitorear y responder a los cambios en el mercado o las preferencias de los clientes. Nuestra incapacidad para controlar eficazmente los costos y optimizar los recursos nos hace vulnerables a las fluctuaciones del mercado. No hemos implementado prácticas de gestión de riesgos, lo que nos expone a potenciales crisis financieras u operativas. La falta de procesos estandarizados y documentados dificulta la mejora continua y la escalabilidad del negocio. Esta situación ha limitado nuestra capacidad para invertir en innovación y mejoras, lo que es crucial para mantenernos competitivos en el mercado de restaurantes. En general, nuestras débiles prácticas de control interno están comprometiendo nuestra capacidad para crecer y adaptarnos en un entorno empresarial cada vez más desafiante.
7	¿Podría compartir su visión sobre cómo el fortalecimiento del control interno podría mejorar la posición competitiva y la rentabilidad de la empresa en el futuro?	Como gerente de QAMKA S.A.C., reconozco que el fortalecimiento de nuestro control interno es crucial para mejorar nuestra posición competitiva y rentabilidad futura. Visualizo que implementar un sistema robusto de control interno nos permitiría tener una visión más clara de nuestras operaciones y finanzas. Esto nos ayudaría a identificar y corregir inefficiencias, reducir costos innecesarios y optimizar nuestros procesos. Un mejor control de inventario y costos de insumos podría aumentar significativamente nuestros márgenes de beneficio. La implementación de presupuestos y

		proyecciones financieras nos permitiría planificar mejor y tomar decisiones más informadas sobre inversiones y expansión. Mejorar nuestros controles en el manejo de efectivo y la gestión de recursos humanos podría reducir pérdidas y aumentar la productividad. Sin embargo, reconozco que carecemos del conocimiento y recursos internos para implementar estos cambios por nuestra cuenta, lo que representa un desafío significativo para mejorar nuestra situación actual.
--	--	--

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al gerente de la Empresa Qamka S.A.C.

4.1.3 Respecto al objetivo específico 3:

Hacer una propuesta para mejorar el control interno en la rentabilidad de empresa Qamka S.A.C. – Ayacucho, 2024.

Cuadro N° 3. *Resultados del Objetivo específico 3*

Oportunidad de mejora	Propuesta
Falta de un sistema de control interno formalmente establecido, lo que ha llevado a inconsistencias en los procesos y dificultades para rastrear y corregir errores.	Implementación de un sistema de control interno formal y estructurado, adaptado a las necesidades específicas de QAMKA S.A.C. Esto incluiría la definición de objetivos de control, la creación de políticas y procedimientos documentados, la implementación de mecanismos de monitoreo y evaluación, y la asignación de responsabilidades claras para la gestión del control interno. Se recomienda utilizar un marco reconocido como COSO para guiar esta implementación.

Ausencia de políticas y procedimientos claros, resultando en confusión entre el personal y dificultades para identificar áreas problemáticas en las operaciones diarias.	Desarrollo y documentación de políticas y procedimientos claros para todas las áreas operativas clave de la empresa. Esto implica la creación de manuales de procedimientos detallados, la definición de estándares de desempeño, la implementación de sistemas de retroalimentación y mejora continua, y la comunicación efectiva de estas políticas a todo el personal. Se debe asegurar que estos documentos sean accesibles, comprensibles y actualizados regularmente.
Falta de capacitación del personal en temas de control interno, lo que ha resultado en una comprensión limitada de su importancia y aplicación inconsistente de las prácticas de control.	Establecimiento de un programa integral de capacitación en control interno para todo el personal de QAMKA S.A.C. Este programa debe cubrir los fundamentos del control interno, la importancia de su aplicación en las operaciones diarias, y las responsabilidades específicas de cada empleado en el mantenimiento del sistema de control. Se recomienda incluir sesiones de formación inicial para nuevos empleados y actualizaciones periódicas para todo el personal.
Carencia de segregación de funciones debido al tamaño limitado de la empresa, lo que aumenta el riesgo de errores y fraude.	Implementación de una estrategia de segregación de funciones adaptada al tamaño y recursos de QAMKA S.A.C. Esto puede incluir la rotación de tareas entre el personal existente, la redefinición de roles y responsabilidades para asegurar que ningún empleado tenga control completo sobre transacciones críticas, y la consideración de outsourcing para ciertas funciones. También se debe implementar un sistema de revisiones cruzadas y aprobaciones múltiples para transacciones significativas.
Falta de indicadores financieros detallados y su seguimiento, lo que ha limitado la capacidad de la empresa para identificar áreas problemáticas y tomar decisiones informadas para mejorar su rentabilidad.	Implementación de un sistema de indicadores financieros clave (KPIs) y su seguimiento regular. Esto implica la identificación y definición de KPIs relevantes para QAMKA S.A.C., como márgenes de beneficio, rotación de inventario, y eficiencia operativa. Se debe

	establecer un proceso para la recopilación y análisis regular de estos datos, la creación de informes periódicos, y la utilización de esta información en la toma de decisiones estratégicas y operativas para mejorar la rentabilidad.
--	---

Fuente: Elaboración propia.

V. Discusión

5.1 Respecto al objetivo específico 1:

Describir la importancia del control interno y su incidencia en la rentabilidad de las microempresas nacionales, 2024.

El sistema de control interno se ha consolidado como un elemento fundamental en la gestión eficaz de las organizaciones. Su importancia radica en su capacidad para salvaguardar los activos, garantizar la fiabilidad de la información financiera, promover la eficiencia operativa y fomentar el cumplimiento de las políticas y normativas establecidas. En el contexto de las microempresas nacionales, el control interno adquiere una relevancia aún mayor debido a los desafíos específicos que enfrentan estas entidades. Estos hallazgos coinciden con Alarcón (2021) y Rodríguez (2021) quienes subrayan la trascendencia del control interno en la reducción de riesgos, la prevención de fraudes y el fomento de la transparencia organizacional. Estos autores enfatizan que un sistema de control interno robusto no solo protege los activos de la empresa, sino que también contribuye significativamente a la creación de un ambiente de confianza y responsabilidad. Sostienen que la implementación de controles efectivos permite a las microempresas nacionales identificar y mitigar riesgos potenciales de manera proactiva, lo que resulta crucial para su supervivencia y crecimiento en un entorno empresarial cada vez más competitivo y regulado. Estos resultados coinciden con los hallazgos de Quispe (2022) y Cerna & Delgado (2023), quienes profundizan en el papel del control interno como pilar fundamental para el fortalecimiento de la administración corporativa y la optimización de recursos en las microempresas. Estos investigadores argumentan que un sistema de control interno bien diseñado e implementado proporciona una base sólida para la toma de decisiones informadas y la mejora continua de los procesos organizacionales. Además, destacan su importancia en la promoción de una cultura de responsabilidad y eficiencia, aspectos que consideran esenciales para el desarrollo sostenible de las microempresas en el contexto nacional. *En relación a la rentabilidad* lo obtenido por Fernandez & Peña (2022) y Nuñez (2022) refiere que, la rentabilidad no solo se mide en términos de ganancias a corto plazo, sino que también implica la capacidad de la empresa para generar valor sostenible a largo plazo. Argumentan que la rentabilidad está intrínsecamente ligada a la eficiencia operativa, la gestión efectiva

de costos y la capacidad de adaptación a las cambiantes condiciones del mercado. Además, subrayan la importancia de considerar indicadores tanto financieros como no financieros al evaluar la rentabilidad, reconociendo que factores como la satisfacción del cliente y la innovación también juegan un papel crucial en el éxito financiero a largo plazo de las microempresas. Estos resultados guardan similitud a lo encontrado por Palmadera (2021) y Fuentes (2020), quienes profundizan en los aspectos clave de la rentabilidad en el contexto de las microempresas nacionales. Estos investigadores destacan la importancia de una gestión financiera prudente, que incluye una adecuada administración del capital de trabajo y una planificación financiera estratégica. Argumentan que la rentabilidad sostenible requiere un equilibrio entre la inversión en crecimiento y la conservación de recursos para afrontar contingencias. Además, enfatizan la necesidad de que las microempresas desarrollen capacidades para analizar e interpretar información financiera de manera efectiva, lo que les permitirá tomar decisiones más informadas y mejorar su posición competitiva en el mercado.

La incidencia del control interno en la rentabilidad de las microempresas nacionales es abordada de manera contundente por Tesen (2023) y Barriga (2023) quienes argumentan que la implementación de un sistema de control interno efectivo conduce a una mejora significativa en la eficiencia operativa, lo que a su vez se traduce en una optimización de costos y un aumento en los márgenes de beneficio. Sostienen que el control interno, al proporcionar una visión clara y precisa de las operaciones de la empresa, permite identificar áreas de ineficiencia y oportunidades de mejora, facilitando así la toma de decisiones estratégicas que impulsan la rentabilidad. Además, enfatizan que un control interno robusto contribuye a la prevención de pérdidas por fraude o error, protegiendo directamente los recursos financieros de la empresa. Estos hallazgos se alinean con las observaciones de Heredia & Machuca (2023) y Javiel (2022), quienes profundizan en la manera en que el control interno incide positivamente en la rentabilidad de las microempresas nacionales. Estos investigadores argumentan que un sistema de control interno bien implementado mejora la calidad de la información financiera, lo que a su vez permite una gestión más precisa de los recursos y una planificación financiera más efectiva. Destacan que el control interno facilita la identificación temprana de desviaciones en los objetivos financieros, permitiendo acciones correctivas oportunas que salvaguardan la rentabilidad. Además, señalan que el fortalecimiento del control interno contribuye a mejorar la confianza de los

stakeholders, lo que puede traducirse en mejores condiciones de financiamiento y oportunidades de crecimiento, factores que impactan positivamente en la rentabilidad a largo plazo. Estos resultados se complementan con las observaciones de Meléndez (2023) y Castro (2022) quienes analizan en profundidad la incidencia del control interno en la rentabilidad de las microempresas nacionales. Estos autores argumentan que un sistema de control interno sólido contribuye significativamente a la optimización del ciclo de conversión de efectivo, un factor crítico para la rentabilidad de las microempresas. Señalan que los controles efectivos en áreas como la gestión de inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar permiten una administración más eficiente del capital de trabajo. Esto, a su vez, mejora la liquidez y reduce los costos financieros asociados con la necesidad de financiamiento externo. Además, enfatizan que el control interno fortalece la capacidad de las microempresas para negociar mejores términos con proveedores y clientes, lo que impacta directamente en los márgenes de beneficio. Destacan que la mejora en la gestión financiera, facilitada por un control interno robusto, se traduce en una mayor rentabilidad y en una posición financiera más sólida para las microempresas nacionales. Estos hallazgos coinciden con la teoría del control interno de Meléndez (2016) quien refiere al control interno como un proceso proactivo y estratégico, integrado en todos los niveles de la organización que, incorpora aspectos como la gestión de riesgos, la ética empresarial y la importancia del entorno de control en la cultura organizacional. La implementación y mejora continua del control interno se perfila como una estrategia fundamental para que las microempresas nacionales optimicen sus recursos, mitiguen riesgos y fortalezcan su posición competitiva, contribuyendo así a su sostenibilidad y éxito financiero a largo plazo.

5.2 Respecto al objetivo específico 2:

Describir la importancia del control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Qamka S.A.C. – Ayacucho, 2024.

La microempresa Qamka S.A.C. reconoce que el sistema de control interno es fundamental para las microempresas nacionales debido a su capacidad para mejorar la eficiencia operativa y la rentabilidad. Sin embargo, a razón de sus limitados recursos económicos, la empresa aún no cuenta con un sistema de control formalmente implementado. Como consecuencia,

viene afrontando deficiencias significativas en sus operaciones, así como una rentabilidad subóptima. Esta situación pone de manifiesto la necesidad urgente de abordar las carencias en el control interno para mejorar el desempeño general de la empresa. *En cuanto al ambiente de control*, Qamka S.A.C. presenta una situación preocupante. La empresa carece de políticas y procedimientos formalmente establecidos, lo que ha resultado en una comprensión inconsistente de las expectativas y responsabilidades entre el personal. La ausencia de un código de conducta escrito y la falta de capacitación formal en temas de control interno han llevado a una apreciación limitada de su importancia. Estos hallazgos son similares a lo obtenido por Alarcón (2021) y Rodríguez (2021) quienes enfatizan la crucial importancia de un ambiente de control sólido como base para un sistema de control interno efectivo. Argumentan que un ambiente de control bien estructurado, que incluya políticas claras, un código de ética robusto y programas de capacitación continua, es fundamental para fomentar una cultura de responsabilidad y cumplimiento en toda la organización. Señalan que la ausencia de estos elementos puede llevar a inconsistencias operativas, aumento de riesgos y, en última instancia, a un impacto negativo en la rentabilidad de la empresa. Por lo tanto, subrayan la necesidad de que las microempresas, incluso con recursos limitados, prioricen la creación de un ambiente de control sólido como punto de partida para mejorar su control interno y, consecuentemente, su desempeño financiero. *En lo referente a la evaluación de riesgos*, Qamka S.A.C. muestra deficiencias significativas. La empresa carece de un proceso estructurado para identificar, cuantificar y priorizar riesgos, adoptando un enfoque más reactivo que proactivo. Esta situación ha llevado a que la empresa se vea frecuentemente sorprendida por problemas que podrían haberse anticipado y mitigado, afectando negativamente sus operaciones y rentabilidad. La falta de un análisis sistemático de riesgos emergentes ha dejado a la empresa vulnerable a fluctuaciones del mercado y cambios regulatorios. Estos resultados coinciden con las observaciones de Quispe (2022) y Cerna & Delgado (2023) quienes resaltan la importancia crítica de una evaluación de riesgos robusta en el contexto de las microempresas. Estos autores argumentan que una evaluación de riesgos efectiva es esencial para la supervivencia y el éxito a largo plazo de las microempresas, especialmente en entornos empresariales volátiles. Señalan que incluso con recursos limitados, las microempresas pueden implementar procesos básicos pero efectivos de identificación y evaluación de riesgos. Esto,

afirman, no solo ayuda a prevenir crisis potenciales, sino que también permite a las empresas identificar oportunidades estratégicas. Además, enfatizan que la falta de una evaluación de riesgos adecuada puede resultar en decisiones mal informadas, pérdidas financieras y una disminución significativa de la rentabilidad. *En cuanto a las actividades de control*, Qamka S.A.C. presenta importantes carencias. La empresa carece de procedimientos y políticas específicas documentadas para mitigar los riesgos identificados en sus operaciones diarias. Las prácticas de control existentes son mayormente informales y no están sistematizadas. La falta de un sistema de control de inventario riguroso, la ausencia de protocolos detallados para la seguridad alimentaria y la carencia de controles cruzados en el manejo de efectivo son ejemplos claros de estas deficiencias. Además, la empresa no ha implementado una adecuada segregación de funciones debido a su tamaño limitado, lo que aumenta el riesgo de errores y posible fraude. Estos hallazgos son similares a lo obtenido por Fernandez & Peña (2022) y Nuñez (2022) quienes resaltan la importancia fundamental de las actividades de control en la gestión eficaz de las microempresas. Destacan que, incluso en empresas de tamaño reducido, es crucial implementar actividades de control bien diseñadas y adaptadas a las necesidades específicas de la organización. Señalan que estas actividades no necesitan ser complejas o costosas, pero deben ser consistentes y efectivas. Los autores enfatizan que la falta de controles adecuados puede llevar a pérdidas financieras significativas, ineficiencias operativas y una disminución de la calidad del servicio o producto, todo lo cual impacta directamente en la rentabilidad. Además, subrayan la importancia de la segregación de funciones, sugiriendo estrategias creativas para implementarla incluso en empresas con personal limitado. *En el ámbito de la información y comunicación*, la empresa exhibe debilidades notables. Carece de un sistema estructurado para asegurar que la información relevante para el control interno se comunique de manera efectiva en toda la organización. Las comunicaciones son mayormente informales y verbales, lo que ha llevado a malentendidos y falta de consistencia en la aplicación de las pocas políticas existentes. No se realizan reuniones regulares para discutir temas de control interno, y no existe un proceso claro para compartir actualizaciones o cambios en los procedimientos. Además, la falta de canales de comunicación formales para que los empleados reporten irregularidades o preocupaciones relacionadas con el control interno representa un riesgo significativo.

Estos resultados guardan similitud con lo encontrado por Palmadera (2021) y Fuentes (2020), quienes enfatizan la importancia crítica de una comunicación efectiva y sistemas de información robustos en el contexto del control interno de las microempresas. Estos autores argumentan que una comunicación clara y consistente es fundamental para asegurar que todos los miembros de la organización comprendan sus roles y responsabilidades en relación al control interno. Señalan que la falta de canales de comunicación efectivos puede resultar en una implementación inconsistente de políticas, una respuesta lenta a los riesgos emergentes y una pérdida de oportunidades de mejora. Además, subrayan la importancia de establecer mecanismos para que los empleados puedan reportar preocupaciones de manera segura y anónima, lo que consideran esencial para detectar y prevenir fraudes o irregularidades que puedan impactar negativamente en la rentabilidad de la empresa. *En lo que respecta a la supervisión y monitoreo*, Qamka S.A.C. presenta deficiencias significativas. La empresa carece de procesos formales para monitorear la efectividad de sus controles internos a lo largo del tiempo. No se llevan a cabo evaluaciones continuas o periódicas de los controles, y la supervisión se realiza de manera ad hoc y reactiva, generalmente en respuesta a problemas ya ocurridos. La falta de indicadores de desempeño relacionados con el control interno impide una medición objetiva de la efectividad de las prácticas existentes. Además, la empresa no realiza auditorías internas ni externas de sus controles, lo que limita su capacidad para identificar y corregir deficiencias de manera oportuna. Estos hallazgos son similares a lo obtenido por Tesen (2023) y Barriga (2023), quienes subrayan la importancia crucial de la supervisión y el monitoreo continuo en el mantenimiento de un sistema de control interno efectivo en las microempresas. Resaltan que, incluso con recursos limitados, es esencial implementar procesos básicos pero regulares de supervisión y evaluación de los controles internos. Señalan que la falta de monitoreo puede llevar a la degradación gradual de los controles existentes, aumentando la vulnerabilidad de la empresa a riesgos operativos y financieros. Además, enfatizan que un monitoreo efectivo no solo ayuda a identificar debilidades en los controles, sino que también proporciona oportunidades para mejorar la eficiencia operativa y, por ende, la rentabilidad. Recomiendan la implementación de autoevaluaciones periódicas y la consideración de revisiones externas ocasionales como medidas costo-efectivas para mejorar la supervisión del control interno en microempresas. En cuanto a la rentabilidad y los tipos de rentabilidad, la empresa en estudio,

muestra una comprensión y gestión limitadas. La empresa no calcula regularmente indicadores clave como el ROA (Retorno sobre Activos) o el ROE (Retorno sobre el Patrimonio) su evaluación de la rentabilidad se basa principalmente en la observación de los ingresos y gastos mensuales, sin un análisis profundo de cómo se están utilizando los activos o generando valor para los accionistas. Esta falta de análisis detallado ha resultado en una subutilización de equipos y espacio, así como en una gestión ineficiente de inventarios, lo que ha impactado negativamente en la rentabilidad global de la empresa. Estos resultados coinciden con las observaciones de Heredia & Machuca (2023) y Javiel (2022) quienes enfatizan la importancia crítica de una comprensión y gestión adecuadas de los diferentes tipos de rentabilidad en las microempresas. Además, argumentan que, incluso en empresas pequeñas, es fundamental implementar un sistema básico de medición y análisis de la rentabilidad que vaya más allá de la simple observación de ingresos y gastos. Señalan que indicadores como el ROA y el ROE proporcionan insights valiosos sobre la eficiencia en el uso de los activos y la creación de valor para los accionistas. Así mismo, subrayan que la falta de este análisis puede llevar a decisiones mal informadas sobre inversiones y asignación de recursos, lo que a su vez puede resultar en una rentabilidad subóptima. Recomiendan la implementación de herramientas simples pero efectivas para el seguimiento y análisis de estos indicadores de rentabilidad, adaptadas a las necesidades y recursos de las microempresas. *Respecto a la gestión financiera*, Qamka S.A.C. presenta deficiencias significativas. La empresa carece de prácticas sólidas de control interno en áreas críticas como el manejo de inventarios y efectivo, lo que ha resultado en pérdidas no detectadas y gastos innecesarios. No se realizan análisis regulares de los estados financieros para identificar áreas de mejora, y la falta de políticas de control de gastos y presupuestos ha llevado a gastos innecesarios que reducen la rentabilidad. Además, la ausencia de una clara separación entre los gastos del negocio y los personales de los accionistas dificulta una evaluación precisa del rendimiento real de la empresa. Estos hallazgos son similares a lo obtenido por Melendez (2023) y Castro (2022), quienes subrayan la importancia crucial de una gestión financiera sólida en las microempresas. Argumentan que, incluso con recursos limitados, es esencial implementar prácticas básicas pero efectivas de gestión financiera y control interno. Señalan que la falta de estas prácticas puede llevar a una erosión gradual de la rentabilidad y a la pérdida de oportunidades de crecimiento. También enfatizan la

importancia de implementar sistemas básicos de control de inventarios, políticas claras de manejo de efectivo, y procesos de presupuestación y análisis financiero regular. Además, subrayan la necesidad de mantener una clara separación entre las finanzas personales y del negocio, lo cual es crucial para una evaluación precisa del desempeño financiero y para la toma de decisiones informadas que mejoren la rentabilidad. *En lo que concierne a la sostenibilidad del negocio*, la empresa enfrenta desafíos significativos. La falta de prácticas de control interno efectivas ha llevado a la empresa a operar de manera reactiva en lugar de proactiva. No existe un sistema para monitorear y responder a los cambios en el mercado o las preferencias de los clientes, lo que compromete la capacidad de la empresa para adaptarse y mantenerse competitiva. La incapacidad para controlar eficazmente los costos y optimizar los recursos hace a la empresa vulnerable a las fluctuaciones del mercado. Además, la ausencia de prácticas de gestión de riesgos expone a la empresa a potenciales crisis financieras u operativas, amenazando su viabilidad a largo plazo. Estos resultados guardan similitud con lo encontrado por Alarcón (2021) y Rodríguez (2021) quienes enfatizan la importancia crítica de un enfoque integral de control interno para la sostenibilidad a largo plazo de las microempresas. Destacan que un sistema de control interno bien implementado no solo mejora la eficiencia operativa y la rentabilidad a corto plazo, sino que también es fundamental para la supervivencia y el crecimiento sostenible del negocio. Señalan que las prácticas de control interno efectivas permiten a las microempresas anticipar y responder a los cambios del mercado, gestionar riesgos de manera proactiva y mantener una ventaja competitiva. Además, subrayan que la falta de estas prácticas puede llevar a una pérdida gradual de relevancia en el mercado y a una vulnerabilidad financiera que amenace la continuidad del negocio. Recomiendan la implementación de sistemas básicos pero efectivos de monitoreo del mercado, gestión de riesgos y planificación estratégica como componentes esenciales del control interno para asegurar la sostenibilidad a largo plazo de las microempresas. El análisis de la situación de QAMKA S.A.C. en relación con el control interno y su incidencia en la rentabilidad revela deficiencias en las dimensiones evaluadas. La falta de un sistema de control interno formal y estructurado ha resultado en ineficiencias operativas, gestión financiera subóptima y vulnerabilidad a riesgos, todo lo cual impacta negativamente en la rentabilidad y sostenibilidad de la empresa. Esta situación subraya la urgente necesidad de que la empresa implemente mejoras significativas en sus prácticas de

control interno, adaptadas a su tamaño y recursos, para fortalecer su posición competitiva, mejorar su rentabilidad y asegurar su sostenibilidad a largo plazo en el mercado.

5.3 Respecto al objetivo específico 3:

Proponer la mejora del control interno en la en la rentabilidad de empresa Qamka S.A.C. – Ayacucho, 2024.

Se propone a Qamka S.A.C. implementar un sistema de control interno integral, adaptado a sus necesidades específicas y recursos disponibles. Esta implementación busca corregir las deficiencias identificadas en todas las áreas de la empresa, desde la gestión operativa hasta la financiera. El objetivo es mejorar la eficiencia, reducir riesgos y, en última instancia, optimizar la rentabilidad de la empresa, sentando las bases para su crecimiento sostenible en el competitivo mercado de las microempresas nacionales. Esta medida busca abordar la falta actual de un sistema de control interno establecido, que ha llevado a inconsistencias en los procesos y dificultades para rastrear y corregir errores. La propuesta incluye la definición de objetivos de control, la creación de políticas y procedimientos documentados, la implementación de mecanismos de monitoreo y evaluación, y la asignación de responsabilidades claras para la gestión del control interno. Se recomienda utilizar un marco reconocido como COSO para guiar esta implementación, lo que proporcionará una estructura sólida y probada para el sistema de control interno. Esta propuesta tiene coincidencia con lo planteado por Alarcón (2021) y Rodríguez (2021) quienes enfatizan la importancia crucial de contar con un sistema de control interno formal y estructurado, incluso en microempresas. Destacan que un sistema bien diseñado e implementado no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también establece una base sólida para la toma de decisiones informadas y la gestión de riesgos. Señalan que la ausencia de un sistema formal puede llevar a la persistencia de errores, la incapacidad para detectar y prevenir fraudes, y una falta general de dirección en las operaciones de la empresa. Además, subrayan que un sistema de control interno adaptado a las necesidades específicas de la microempresa puede ser una herramienta poderosa para mejorar la rentabilidad, al permitir una gestión más eficiente de los recursos y una mejor alineación de las actividades con los objetivos estratégicos de la organización. La segunda propuesta se enfoca en el desarrollo y

documentación de políticas y procedimientos claros para todas las áreas operativas clave de la empresa. Esta medida busca abordar la actual ausencia de políticas y procedimientos claros, que ha resultado en confusión entre el personal y dificultades para identificar áreas problemáticas en las operaciones diarias. La propuesta implica la creación de manuales de procedimientos detallados, la definición de estándares de desempeño, la implementación de sistemas de retroalimentación y mejora continua, y la comunicación efectiva de estas políticas a todo el personal. Se hace hincapié en asegurar que estos documentos sean accesibles, comprensibles y actualizados regularmente, proporcionando así una guía clara y consistente para todas las operaciones de la empresa. Esta propuesta de mejora guarda similitud con lo obtenido por Quispe (2022) y Cerna & Delgado (2023) quienes subrayan la importancia fundamental de contar con políticas y procedimientos claros y bien documentados en las microempresas. Estos expertos argumentan que la documentación adecuada de políticas y procedimientos no solo proporciona claridad y consistencia en las operaciones, sino que también sirve como una herramienta valiosa para la capacitación del personal y la mejora continua de los procesos. Señalan que la falta de documentación puede llevar a interpretaciones inconsistentes de las responsabilidades y tareas, lo que a su vez puede resultar en errores costosos y una disminución de la eficiencia operativa. Además, enfatizan que contar con políticas y procedimientos bien definidos es esencial para establecer un sistema de control interno efectivo, ya que proporciona una base clara para la evaluación y el monitoreo de las actividades de la empresa. La tercera propuesta se centra en establecer un programa integral de capacitación en control interno para todo el personal de QAMKA S.A.C. Esta medida busca abordar la falta actual de capacitación del personal en temas de control interno, que ha resultado en una comprensión limitada de su importancia y una aplicación inconsistente de las prácticas de control. El programa propuesto debe cubrir los fundamentos del control interno, la importancia de su aplicación en las operaciones diarias, y las responsabilidades específicas de cada empleado en el mantenimiento del sistema de control. Se recomienda incluir sesiones de formación inicial para nuevos empleados y actualizaciones periódicas para todo el personal, asegurando así una comprensión continua y actualizada de las prácticas de control interno en toda la organización. Esta propuesta tiene coincidencia con lo planteado por Fernandez & Peña (2022) y Nuñez (2022), quienes destacan la importancia crítica de la capacitación continua en control interno para el personal

de las microempresas. Argumentan que la educación y formación del personal es un componente esencial para el éxito de cualquier sistema de control interno. Señalan que incluso el sistema más bien diseñado puede fallar si el personal no comprende su importancia o no sabe cómo implementarlo correctamente en sus actividades diarias. Además, enfatizan que la capacitación regular no solo mejora la eficacia del control interno, sino que también puede aumentar la motivación del personal al proporcionarles una comprensión más clara de su papel en el éxito general de la empresa. Subrayan que la inversión en capacitación puede tener un retorno significativo en términos de reducción de errores, mejora de la eficiencia y, en última instancia, aumento de la rentabilidad. La cuarta propuesta se enfoca en la implementación de una estrategia de segregación de funciones adaptada al tamaño y recursos de QAMKA S.A.C. Esta medida busca abordar la actual carencia de segregación de funciones debido al tamaño limitado de la empresa, lo que aumenta el riesgo de errores y fraude. La propuesta incluye la rotación de tareas entre el personal existente, la redefinición de roles y responsabilidades para asegurar que ningún empleado tenga control completo sobre transacciones críticas, y la consideración de outsourcing para ciertas funciones. También se propone implementar un sistema de revisiones cruzadas y aprobaciones múltiples para transacciones significativas. Esta estrategia busca mejorar el control interno sin necesariamente aumentar el número de empleados, adaptándose así a las limitaciones de recursos de la microempresa. Esta propuesta de mejora guarda similitud con lo obtenido por Palmadera (2021) y Fuentes (2020), quienes enfatizan la importancia de la segregación de funciones en el control interno, incluso en empresas de tamaño reducido. Estos expertos argumentan que una adecuada segregación de funciones es fundamental para prevenir errores y fraudes, ya que reduce la oportunidad de que una sola persona pueda cometer y ocultar irregularidades en el curso normal de sus deberes. Reconocen el desafío que esto representa para las microempresas con personal limitado, pero sugieren enfoques creativos como los propuestos para QAMKA S.A.C. Además, señalan que la implementación efectiva de la segregación de funciones puede mejorar significativamente la calidad de la información financiera y operativa, lo que a su vez conduce a una mejor toma de decisiones y, potencialmente, a una mayor rentabilidad. Subrayan que, aunque puede parecer un desafío, encontrar formas de implementar la segregación de funciones es una inversión valiosa para la salud financiera y operativa a largo plazo de la microempresa. La quinta propuesta se

centra en la implementación de un sistema de indicadores financieros clave (KPIs) y su seguimiento regular. Esta medida busca abordar la actual falta de indicadores financieros detallados y su seguimiento, lo que ha limitado la capacidad de la empresa para identificar áreas problemáticas y tomar decisiones informadas para mejorar su rentabilidad. La propuesta implica la identificación y definición de KPIs relevantes para la empresa, como márgenes de beneficio, rotación de inventario, y eficiencia operativa. Se propone establecer un proceso para la recopilación y análisis regular de estos datos, la creación de informes periódicos, y la utilización de esta información en la toma de decisiones estratégicas y operativas. El objetivo es proporcionar a la gerencia una visión clara y actualizada del desempeño financiero de la empresa, permitiendo así una gestión más proactiva y enfocada en la mejora de la rentabilidad. Esta propuesta tiene coincidencia con lo planteado por Tesen (2023) y Barriga (2023) quienes subrayan la importancia crucial de contar con indicadores financieros clave y un sistema de seguimiento regular en las microempresas. Estos investigadores argumentan que el uso efectivo de KPIs financieros permite a las empresas no solo medir su desempeño actual, sino también identificar tendencias, predecir problemas potenciales y tomar decisiones informadas para mejorar la rentabilidad. Señalan que la falta de un sistema de seguimiento de KPIs puede resultar en una gestión financiera reactiva y a menudo ineficiente. Además, enfatizan que la selección de los KPIs adecuados y su seguimiento regular pueden proporcionar insights valiosos sobre la salud financiera de la empresa, permitiendo una asignación más eficiente de recursos y la identificación temprana de oportunidades de mejora. Subrayan que, para las microempresas, la implementación de un sistema de KPIs no necesita ser compleja, pero debe ser consistente y relevante para las necesidades específicas del negocio. Las propuestas de mejora para la empresa en estudio abordan de manera integral las deficiencias identificadas en su sistema de control interno y su impacto en la rentabilidad. La implementación de estas medidas, adaptadas al tamaño y recursos de Qamka S.A.C., tiene el potencial de transformar significativamente la gestión de la empresa, proporcionando una base sólida para su crecimiento sostenible y éxito a largo plazo en el competitivo mercado de las microempresas nacionales.

VI. Conclusiones

6.1 Respecto al objetivo específico 1:

Describir la importancia del control interno y su incidencia en la rentabilidad de las microempresas nacionales, 2024.

La importancia que tiene el sistema de control interno en las microempresas nacionales se evidencia en su capacidad para salvaguardar los activos, garantizar la fiabilidad de la información financiera y promover la eficiencia operativa. Este sistema integral no solo reduce riesgos y previene fraudes, sino que también fomenta una cultura de responsabilidad y mejora continua en toda la organización. Una rentabilidad óptima es igualmente fundamental para la supervivencia y el crecimiento sostenible de las microempresas, ya que refleja la eficacia en la gestión de recursos y la capacidad para generar valor en un mercado competitivo. El control interno incide en la rentabilidad al proporcionar una estructura sólida para la toma de decisiones informadas y la optimización de procesos. Esta incidencia se manifiesta en varios aspectos clave: primero, al mejorar la eficiencia operativa, el control interno reduce costos innecesarios y maximiza el uso de recursos, lo que se traduce directamente en mayores márgenes de beneficio. En segundo lugar, al asegurar la precisión de la información financiera, permite una gestión más efectiva del capital de trabajo y una planificación financiera más acertada. Tercero, al fomentar la identificación y mitigación de riesgos, el control interno protege los ingresos y previene pérdidas que podrían erosionar la rentabilidad. Cuarto, al promover el cumplimiento normativo, evita costos asociados a sanciones o penalizaciones. Finalmente, al mejorar la transparencia y la confiabilidad de las operaciones, el control interno puede fortalecer la confianza de los stakeholders, lo que puede traducirse en mejores condiciones de financiamiento y oportunidades de crecimiento, factores que impactan positivamente en la rentabilidad a largo plazo de las microempresas nacionales.

6.2 Respecto al objetivo específico 2:

Describir la importancia del control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Qamka S.A.C. – Ayacucho, 2024.

La microempresa Qamka S.A.C. tiene clara la importancia de la implementación de un sistema formal de control interno, sin embargo, solo viene usando controles empíricos; afrontando una serie de deficiencias. La empresa carece de políticas y procedimientos formalmente establecidos, lo que ha resultado en una comprensión inconsistente de las responsabilidades y expectativas entre el personal. La ausencia de un proceso estructurado para la evaluación de riesgos ha dejado a la empresa vulnerable a fluctuaciones del mercado y cambios regulatorios. Las actividades de control son mayormente informales y no sistemáticas, careciendo de mecanismos efectivos para mitigar riesgos en áreas críticas como el manejo de inventarios y efectivo. En la rentabilidad se evidenció la falta de indicadores financieros detallados y su seguimiento regular, lo que ha limitado la capacidad de la empresa para identificar áreas problemáticas y tomar decisiones informadas para mejorar su desempeño financiero. La ausencia de análisis profundos sobre la utilización de activos y la generación de valor para los accionistas ha resultado en una subutilización de recursos y una rentabilidad subóptima. Como incidencia de su actual control empírico, la empresa enfrenta desafíos que impactan directamente en su rentabilidad. La falta de controles efectivos ha llevado a pérdidas no detectadas y gastos innecesarios, erosionando los márgenes de beneficio. La ausencia de una clara separación entre los gastos del negocio y los personales de los accionistas dificulta una evaluación precisa del rendimiento real. La incapacidad para responder proactivamente a los cambios del mercado y las preferencias de los clientes compromete la competitividad y la capacidad de generación de ingresos. Además, la vulnerabilidad a riesgos financieros y operativos no mitigados aumenta la probabilidad de crisis que pueden impactar severamente la rentabilidad. En consecuencia, la empresa opera de manera reactiva en lugar de estratégica, limitando su potencial de crecimiento y optimización de la rentabilidad en el largo plazo.

6.3 Respecto al objetivo específico 3:

Proponer la mejora del control interno en la en la rentabilidad de empresa Qamka S.A.C. – Ayacucho, 2024.

Se propone implementar un sistema de control interno integral y adaptado a las necesidades específicas de Qamka S.A.C. Este sistema incluye cinco componentes clave: Primero, la implementación de un marco formal de control interno, basado en estándares reconocidos

como COSO, que abarca la definición de objetivos de control, la creación de políticas y procedimientos documentados, y la asignación clara de responsabilidades. Segundo, el desarrollo y documentación de políticas y procedimientos detallados para todas las áreas operativas clave, asegurando su accesibilidad y actualización regular. Tercero, el establecimiento de un programa integral de capacitación en control interno para todo el personal, cubriendo los fundamentos y aplicaciones prácticas en las operaciones diarias. Cuarto, la implementación de una estrategia de segregación de funciones adaptada al tamaño de la empresa, incluyendo rotación de tareas, redefinición de roles, y la consideración de outsourcing para ciertas funciones. Quinto, la implementación de un sistema de indicadores financieros clave (KPIs) y su seguimiento regular, permitiendo una visión clara del desempeño financiero y facilitando la toma de decisiones informadas. Estas medidas están diseñadas para abordar las deficiencias identificadas en el control interno y la gestión financiera de Qamka S.A.C., con el objetivo de mejorar la eficiencia operativa, fortalecer la gestión de riesgos, y optimizar la rentabilidad de la empresa. La implementación exitosa de estas propuestas sentará las bases para un crecimiento sostenible y una mejora significativa en la posición competitiva de Qamka S.A.C. en el mercado de las microempresas nacionales.

6.4 Respecto al objetivo general:

Determinar la incidencia del control interno en la rentabilidad de las microempresas nacionales, caso: Qamka S.A.C. – Ayacucho, 2024

La importancia del sistema de control interno en las microempresas nacionales se evidencia en su capacidad para salvaguardar activos, garantizar la fiabilidad de la información financiera, promover la eficiencia operativa y fomentar el cumplimiento normativo. Una rentabilidad óptima es fundamental para la supervivencia, crecimiento y competitividad de estas empresas en el mercado. La incidencia del control interno en la rentabilidad radica en su capacidad para mejorar la eficiencia operativa, reducir costos innecesarios, optimizar la gestión de recursos, mitigar riesgos financieros y operativos, y proporcionar una base sólida para la toma de decisiones estratégicas. En el caso específico de Qamka S.A.C., se identificaron deficiencias en los controles empíricos que viene empleando, incluyendo la falta de políticas y procedimientos formales, ausencia de evaluación estructurada de riesgos,

y carencia de actividades de control sistemáticas. En cuanto a la gestión de rentabilidad, la empresa mostró falencias en el uso de indicadores financieros detallados y en el análisis profundo de la utilización de activos y generación de valor. Como incidencia de su actual control empírico, la empresa enfrenta desafíos que impactan directamente en su rentabilidad, tales como pérdidas no detectadas, gastos innecesarios, dificultad para evaluar el rendimiento real, y vulnerabilidad ante cambios del mercado y riesgos no mitigados. Esto ha resultado en una operación reactiva en lugar de estratégica, limitando su potencial de crecimiento y optimización de la rentabilidad. La propuesta de implementación de un sistema de control interno integral, que incluye un marco formal basado en estándares reconocidos, políticas y procedimientos documentados, capacitación del personal, segregación de funciones adaptada, y un sistema de indicadores financieros clave, busca abordar estas deficiencias. Su implementación exitosa tiene el potencial de mejorar significativamente la eficiencia operativa, fortalecer la gestión de riesgos, y optimizar la rentabilidad de Qamka S.A.C., sentando las bases para un crecimiento sostenible y una mejora en su posición competitiva en el mercado de las microempresas nacionales.

VII. Recomendaciones

- Fomentar una cultura de control interno: QAMKA S.A.C. debe promover activamente una cultura organizacional que valore y priorice el control interno. Esto implica comunicar regularmente la importancia del control interno a todos los niveles de la organización, reconocer y recompensar las buenas prácticas, y liderar con el ejemplo desde la alta dirección. Esta cultura fortalecerá la implementación y efectividad de las medidas de control interno propuestas.
- Establecer alianzas estratégicas: Se recomienda que QAMKA S.A.C. busque establecer alianzas con otras microempresas del sector o asociaciones empresariales para compartir conocimientos y mejores prácticas en control interno y gestión financiera. Estas colaboraciones pueden proporcionar acceso a recursos y experiencias que individualmente serían difíciles de obtener, mejorando así la capacidad de la empresa para implementar y mantener un sistema de control interno efectivo.
- Invertir en tecnología: QAMKA S.A.C. debería considerar la inversión en soluciones tecnológicas apropiadas para su tamaño y sector, que puedan apoyar la implementación y mantenimiento del sistema de control interno. Herramientas de software para la gestión de inventarios, contabilidad y análisis financiero pueden mejorar significativamente la eficiencia y precisión de los controles, facilitando el seguimiento y la toma de decisiones basada en datos.
- Desarrollar un plan de continuidad del negocio: Se recomienda que QAMKA S.A.C. desarrolle un plan de continuidad del negocio que incluya procedimientos para enfrentar interrupciones potenciales en sus operaciones. Este plan debe estar integrado con el sistema de control interno y debe ser revisado y actualizado regularmente. Esto ayudará a la empresa a estar mejor preparada para enfrentar desafíos inesperados y mantener su rentabilidad en situaciones adversas.
- Implementar un sistema de evaluación y mejora continua: QAMKA S.A.C. debería establecer un proceso formal para evaluar periódicamente la efectividad de su sistema de control interno y su impacto en la rentabilidad. Esto podría incluir auditorías internas regulares, revisiones de desempeño, y la solicitud de retroalimentación de los empleados. Los resultados de estas evaluaciones deben utilizarse para realizar ajustes

y mejoras continuas en el sistema de control interno, asegurando su relevancia y efectividad a largo plazo.

Referencias bibliográficas

- Ageeva, O., & Matytsyna, Y. (2021). El Control Interno como herramienta para garantizar la seguridad económica de la organización a nivel micro. *Universidad Vestnik*, 0(2), Article 2. <https://doi.org/10.26425/1816-4277-2021-2-86-94>
- Alarcón, O. (2021). *Control interno y su influencia en la rentabilidad de las empresas constructoras, Lima 2021* [Tesis para optar el título profesional, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/91238>
- Andicoechea, L. (2014). *Control Interno y Gestión de riesgos para contables*. https://ocw.ehu.eus/pluginfile.php/46410/mod_resource/content/1/3-CAP-2-Elementos_de_control_interno_en_las_organizaciones--.pdf
- Arcando, M. (2023). *Diseño de un sistema de control interno satisfactorio en base a la auditoría interna. El caso de una pyme del rubro comercial localizada en la provincia de Santiago del Estero* [masterThesis, Universidad Nacional de Córdoba]. repositorio de la Universidad Nacional de Córdoba. <http://hdl.handle.net/11086/550771>
- Barriga, K. (2023). *El control interno en la rentabilidad de la empresa Famedical E. I. R. L., del distrito de Lima, 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/36154>
- Borja, L., Villa, O., & Armijos, J. (2022). Apalancamiento financiero y rentabilidad de la industria manufacturera del cantón en Cuenca, Ecuador. *Quipukamayoc*, 30(62), Article 62. <https://doi.org/10.15381/quipu.v30i62.22103>

- Cerna, D., & Delgado, N. (2023). *El control interno y su influencia en la rentabilidad de la empresa tienda de pieles Angelo's E. I. R. L. – Lima, 2021-2022* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/36276>
- Cisneros, A., Guevara, A., Urdánigo, J., & Garcés, J. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que Apoyan a la Investigación Científica en Tiempo de Pandemia. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 58.
- Contreras, N., & Díaz, E. (2015). Estructura financiera y rentabilidad: Origen, teorías y definiciones. *Revista de Investigación Valor Contable*, 2. <https://doi.org/10.17162/rivc.v2i1.824>
- Dini, M., & Stumpo, G. (2020). *Mipymes en América Latina: Un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/44148-mipymes-america-latina-un-fragil-desempeno-nuevos-desafios-politicas-fomento>
- Dorta, J. (2005). *Teorías organizativas y los sistemas de control interno*. 1(22), 9-58. https://xperta.legis.co/visor/rcontador/rcontador_7680752a7d9f404ce0430a010151404c
- Fernandez, L., & Peña, E. (2022). *El control interno en el área de logística y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Lunafer SAC, periodo 2021* [Tesis para optar el título profesional, Universidad Privada del Norte.]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/30069>
- Fuentes, A. (2020). *Influencia del control interno en el almacén para mejorar la rentabilidad de la empresa distribuidora Mi Mar S.A.C., Pueblo Libre, en el año*

- 2017 [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/23749>
- Heredia, R., & Machuca, L. (2023). *El control interno de los inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Royal Amazon E. I. R. L., del distrito de Magdalena del Mar—Lima, 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/36534>
- Hernández, A., & Cáceda, M. (2024). Factores que influyen en la rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas en tiempos de contingencia. *Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa*, 37, 1-23. <https://doi.org/10.46661/rev.metodoscuant.econ.empresa.7796>
- Hernández, H., Cardona, D., & Pedraza, J. (2017). Direccionamiento Estratégico: Proyección de la Innovación Tecnológica y Gestión Administrativa en las Pequeñas Empresas. *Información tecnológica*, 28(5), 15-22. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642017000500003>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill España. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=775008>
- Herrera, A., Betancourt, V., Herrera, A., Vega, S., & Vivanco, E. (2016). Razones financieras de liquidez en la gestión empresarial para toma de decisiones. *Quipukamayoc*, 24(46), 153-162. <https://doi.org/10.15381/quipu.v24i46.13249>
- Javiel, J. (2022). *Control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Fanny Accesorios de Repostería, Trujillo 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/30862>

- Lam, J. (2020). *El control interno de los gastos de personal y su efecto en la rentabilidad de la empresa. Una revisión sistemática* [Tesis para optar el título profesional, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional – Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/24378>
- Márquez, G. (2011). Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 4(8), 115-136.
- Mayer, E., Blanco, F., Alonso, M., & Coll, J. A. C. (2020). Emprendimiento y crecimiento económico: El sistema mexicano de incubadoras de negocios. *Revista de Ciencias Sociales* (Ve), XXVI(1), 107-127. <https://www.redalyc.org/journal/280/28063104011/>
- Melendez, J. (2016). Control Interno. *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/6397>
- Mendoza, M., & Bayón, M. (2019). El control interno y las pymes. *Revista Sinapsis*, 11(2), Article 2. <https://app.eam.edu.co/ojs/index.php/sinapis/article/view/223>
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M., & Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector publico. *Dominio de las Ciencias*, 4(4), Article 4. <https://doi.org/10.23857/dc.v4i4.835>
- Nolasco, M., Choque, R., Choque, C., & Molina, M. (2023). Innovación y emprendimiento en el Perú. *e-Revista Multidisciplinaria del Saber*, 1, e-RMS01042023. <https://doi.org/10.61286/e-rms.v1i.10>
- Novy-Marx, R. (2013). La otra cara del valor: La prima de rentabilidad bruta. *Journal of Financial Economics*, 108(1), 1-28. <https://doi.org/10.1016/j.jfineco.2013.01.003>
- Núñez, M. (2022). *Control interno y su incidencia en la rentabilidad en la empresa Inversiones y Servicios Multiples Cemafel SAC, Chiclayo 2020* [Tesis de

- licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio de la Universidad Señor de Sipán. [https://doi.org/10.1016/S1574-0102\(03\)01008-2](https://doi.org/10.1016/S1574-0102(03)01008-2)
- Olaya, I. (2022). *Características de control interno y su incidencia en la gestión financiera de las micro y pequeñas empresas del sector hotelero del Perú, caso: “Hotel Sol de Grau” de Piura - 2021*. [Tesis para optar el título profesional, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Repositorio Institucional - Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/25499>
- Palmadera, J. (2021). *El control interno en créditos y su incidencia en la rentabilidad de la Financiera QAPAQ, Puente Piedra, 2019* [Tesis para optar el título profesional, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/28927>
- Penrose, E. (1996). The theory of the growth of the firm. *Long Range Planning*, 29(4), 596. [https://doi.org/10.1016/S0024-6301\(96\)90295-2](https://doi.org/10.1016/S0024-6301(96)90295-2)
- Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, S., Ortega, X., & Pérez Salazar, J. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Cofin Habana*, 12(1), 268-283.
- Quispe, N. (2022). *Control interno y rentabilidad de la empresa minera FIDAMI S. A., Ayacucho, 2021* [Tesis para optar el título profesional, Universidad Continental]. Repositorio de la Universidad Continental. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/12437>
- Ramón, J. (2004). EL CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS PRIVADAS. *Quipukamayoc*, 11(22), Article 22. <https://doi.org/10.15381/quipu.v11i22.5476>

- Rodríguez, A. (2021). *El control interno y su influencia en la rentabilidad de la empresa ALSUR PERÚ S.A.C., 2019* [Tesis para optar el título profesional, Universidad Continental]. Repositorio de la Universidad Continental.
<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/9234>
- Rojas, W., Chiriboga, M., & Pacheco, J. (2018). COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO EN PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS: ARTÍCULO DE REVISIÓN. *REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINARIA ARBITRADA YACHASUN* - ISSN: 2697-3456, 2(3), Article 3.
<https://doi.org/10.46296/yc.v2i3.0009>
- Romero, R. (2019). *La importancia del sector servicios para la exportación*. Diario Expreso.
<https://www.expreso.com.pe/opinion/la-importancia-del-sector-servicios-para-la-exportacion/>
- Sagbay, B., García, J., & Alvarez, D. (2024). Caracterización, rentabilidad, liquidez y solvencia de las principales empresas que contrataron con el Estado ecuatoriano, periodo 2015 al 2020. *Revista Economía y Política*, 41-57.
<https://doi.org/10.25097/rep.n39.2024.03>
- Salinas, A. (2018). *La economía peruana vista desde las páginas de El Comercio, siglo XIX*.
<https://repositorio.iep.org.pe/handle/IEP/1194>
- Sánchez, B. (2006). *LAS MYPES EN PERÚ. SU IMPORTANCIA Y PROPUESTA TRIBUTARIA* (25).
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5433>
- Tesen, A. (2023). *Control interno de inventario y su incidencia en la rentabilidad en la empresa comercial Likas del año 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada

- del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte.
<https://hdl.handle.net/11537/36149>
- Tiengo, M. (2020). *Rentabilidad de los proyectos en empresas de desarrollo de software. El caso de Pyme de desarrollo de software: SOFTWARE S.R.L.* [bachelorThesis, Universidad Nacional de Córdoba]. Repositorio de la Universidad Nacional de Córdoba. <http://hdl.handle.net/11086/17304>
- Uladech. (2024). Reglamento de Integridad Científica en la Investigación v001. *ULADECH Católica*. <https://www.uladech.edu.pe/la-universidad/transparencia/>
- Vega, D. (2021). *El control interno y la información de gestión como herramientas para la expansión de pymes argentinas* [masterThesis, Universidad Nacional de Córdoba]. Repositorio de la Universidad Nacional de Córdoba.
<http://hdl.handle.net/11086/22300>
- Villada, F., López, J., & Muñoz, N. (2018). Análisis de la Relación entre Rentabilidad y Riesgo en la Planeación de las Finanzas Personales. *Formación universitaria*, 11(6), 41-52. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062018000600041>
- Vivanco, M. (2017). LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS COMO HERRAMIENTAS DE CONTROL INTERNO DE UNA ORGANIZACIÓN. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(3), 247-252.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038&lng=es&tlng=es.

Anexos

Anexo 01. Matriz de Consistencia

Título: EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LAS MICROEMPRESAS NACIONALES,
CASO: QAMKA S.A.C. - AYACUCHO, 2024

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS (en caso aplique)	VARIABLES	METODOLOGIA
¿Cómo incide el control interno en la rentabilidad en las microempresas nacionales, caso: QAMKA S.A.C. – Ayacucho, 2024?	Objetivo general Determinar la incidencia del control interno en la rentabilidad de las microempresas nacionales, caso: QAMKA S.A.C. – Ayacucho, 2024 Objetivos específicos 1. Describir la importancia del control interno y su incidencia en la rentabilidad de las microempresas nacionales, 2024. 2. Describir la importancia del control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa QAMKA S.A.C. – Ayacucho, 2024. 3. Realizar un análisis comparativo de la incidencia del control interno en la rentabilidad de las microempresas nacionales y de la empresa QAMKA S.A.C. – Ayacucho, 2024.	No aplica.	Variable independiente: Control Interno Dimensiones: • Ambiente de Control • Evaluación de Riesgos • Actividad de control • Información y Comunicación • Supervisión y Monitoreo Variable independiente: Rentabilidad Dimensiones: • Tipos de rentabilidad • Gestión Financiera • Sostenibilidad del Negocio	Tipo de investigación: Cualitativo Nivel de investigación: Descriptivo Diseño de investigación: No experimental Población y muestra: Población: Las microempresas nacionales Muestra: La Empresa QAMKA S.A.C.

Elaboración propia del autor.

Anexo 02. Instrumento de recolección de información



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

La técnica de la entrevista, se orienta a recopilar información directa sobre la investigación denominada: el tema: **EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LAS MICROEMPRESAS NACIONALES, CASO: QAMKA S.A.C. - AYACUCHO, 2024**, al respecto se le pide que en las preguntas que a continuación se acompaña, nos responda con la claridad según la temática de investigación. Su aporte será de mucho interés en la investigación. Se agradece su participación y colaboración.

Preguntas:

Respecto a la variable: Control interno:

1. ¿La empresa tiene implementado un sistema de control interno formalmente establecido?

No tiene un sistema de control interno formalmente establecido. Como microempresa de restaurante, hemos estado operando de manera más informal, basándonos principalmente en la confianza y la supervisión directa. Reconozco que esto ha llevado a inconsistencias en nuestros procesos y dificultades para rastrear y corregir errores. La falta de políticas y procedimientos claros ha resultado en confusión entre el personal y ha dificultado la identificación de áreas problemáticas en nuestras operaciones diarias.

2. ¿Podría describir brevemente cómo funciona o por qué no se ha implementado?

La falta de implementación de un sistema de control interno formal se debe principalmente a que sería demasiado complejo o costoso para una microempresa como la nuestra implementar un sistema de control, por ello optamos por controles empíricos, que hemos ido mejorando, aunque reconozco que no ha sido suficiente. Operamos basándonos en prácticas informales y en la supervisión directa, lo que ha resultado en procesos inconsistentes y falta de documentación adecuada. Además, nuestra falta de experiencia en gestión financiera y operativa nos ha llevado a priorizar las operaciones diarias sobre la implementación de sistemas de control.

3. ¿Qué políticas o prácticas se han implementado para fomentar un ambiente de control efectivo?

En QAMKA S.A.C., nuestras prácticas para fomentar un ambiente de control han sido mayormente informales y no sistemáticas. Hemos intentado mantener una comunicación abierta con los empleados y realizar supervisiones directas frecuentes, pero reconozco que esto no es suficiente. No tenemos un código de conducta escrito ni políticas claras sobre responsabilidades y límites de autoridad. La falta de capacitación formal en temas de control interno ha resultado en una comprensión limitada de su importancia entre el personal.

Además, no hemos establecido mecanismos para evaluar regularmente nuestras prácticas de control, lo que ha llevado a la persistencia de ineficiencias y riesgos no abordados.

4. ¿Cuáles son los principales riesgos que QAMKA S.A.C. ha identificado en sus operaciones y cómo los evalúan?

En QAMKA S.A.C., hemos identificado varios riesgos principales, aunque nuestra evaluación ha sido más reactiva que proactiva. Los riesgos más significativos incluyen la fluctuación en los costos de los insumos, que afecta directamente nuestra rentabilidad, y la alta rotación de personal, que impacta la calidad del servicio. También enfrentamos riesgos de seguridad alimentaria y cumplimiento de regulaciones sanitarias. Sin embargo, nuestra evaluación de estos riesgos es informal y no sistemática. No tenemos un proceso estructurado para identificar, cuantificar o priorizar riesgos, lo que resulta en respuestas ad hoc y a menudo tardías.

5. ¿Podría describir el proceso que sigue la empresa para identificar y analizar nuevos riesgos que puedan surgir debido a cambios en el entorno empresarial?

Nuestro proceso para identificar y analizar nuevos riesgos es bastante rudimentario. No tenemos un sistema formal para monitorear cambios en el entorno empresarial o para anticipar nuevos riesgos. Generalmente, nos damos cuenta de los nuevos desafíos cuando ya están afectando nuestras operaciones. No realizamos análisis periódicos del mercado ni de las tendencias del sector restaurantero. Nuestra respuesta a los cambios suele ser improvisada y a menudo tardía, lo que nos ha llevado a perder oportunidades y a enfrentar crisis que podrían haberse evitado.

6. ¿Qué procedimientos o políticas específicas ha implementado QAMKA S.A.C. para mitigar los riesgos identificados en sus operaciones diarias?

Nuestros procedimientos y políticas para mitigar riesgos en las operaciones diarias son mayormente informales y no están documentados adecuadamente. Para el manejo de insumos, tratamos de realizar inventarios periódicos, pero no tenemos un sistema de control de inventario riguroso. En cuanto a la seguridad alimentaria, seguimos prácticas básicas de higiene, pero no tenemos un protocolo detallado ni capacitación regular. Para el manejo de efectivo, confiamos en la honestidad del personal sin tener controles cruzados o arqueos de caja frecuentes. No hemos implementado segregación de funciones debido a nuestro tamaño limitado, lo que aumenta el riesgo de errores y fraude.

7. ¿Cómo se asegura la empresa de que estas actividades de control se apliquen de manera consistente y efectiva en todos los niveles de la organización? Respuesta:

En QAMKA S.A.C., nuestro enfoque para asegurar la aplicación consistente y efectiva de las actividades de control es bastante limitado y no sistemático. No tenemos un proceso formal de supervisión o evaluación de la efectividad de nuestros controles. La aplicación de

las pocas políticas que tenemos depende en gran medida de la memoria y la buena voluntad del personal, sin documentación clara o capacitación regular. No realizamos auditorías internas ni tenemos un sistema de reporte de incidencias. La falta de indicadores de desempeño relacionados con el control interno significa que no podemos medir objetivamente la efectividad de nuestras prácticas.

8. ¿Cómo se asegura QAMKA S.A.C. de que la información relevante para el control interno se comunique de manera efectiva en toda la organización?

En la empresa, nuestra comunicación sobre control interno es mayormente informal y no sistemática. No tenemos un sistema estructurado para asegurar que la información relevante llegue a todos los niveles de la organización. Las comunicaciones suelen ser verbales y ad hoc, lo que lleva a malentendidos y falta de consistencia en la aplicación de las pocas políticas que tenemos. No realizamos reuniones regulares para discutir temas de control interno, y no hay un proceso claro para compartir actualizaciones o cambios en los procedimientos. La falta de documentación escrita y de canales de comunicación formales ha resultado en una comprensión inconsistente de las expectativas y responsabilidades entre el personal.

9. ¿Qué canales de comunicación existen para que los empleados puedan reportar posibles irregularidades o preocupaciones relacionadas con el control interno?

Nuestros canales de comunicación para que los empleados reporten irregularidades o preocupaciones son muy limitados y mayormente informales. No tenemos un sistema de denuncias anónimas ni un proceso estructurado para manejar reportes de problemas relacionados con el control interno. Los empleados generalmente comunican sus preocupaciones directamente a sus supervisores inmediatos o a mí como gerente, pero esto depende de la comodidad individual y las relaciones personales.

10. ¿Qué procesos tiene QAMKA S.A.C. para monitorear la efectividad de sus controles internos a lo largo del tiempo?

Los procesos para monitorear la efectividad de los controles internos son prácticamente inexistentes. No tenemos un sistema formal de evaluación continua o periódica de nuestros controles. La supervisión se realiza de manera ad hoc y reactiva, generalmente en respuesta a problemas ya ocurridos. No llevamos a cabo autoevaluaciones regulares ni tenemos indicadores de desempeño relacionados con el control interno. La falta de documentación de nuestros procesos hace difícil identificar desviaciones o mejoras necesarias. No realizamos auditorías internas ni externas de nuestros controles.

11. ¿Cómo se abordan y corrigen las deficiencias cuando se identifican?

Nuestro enfoque para abordar y corregir deficiencias identificadas es mayormente reactivo. Cuando se identifican problemas, generalmente a través de errores evidentes o quejas de

clientes, nuestra respuesta tiende a ser inmediata pero superficial, sin un análisis profundo de las causas raíz. No tenemos un proceso estructurado para documentar las deficiencias identificadas ni para hacer seguimiento de las acciones correctivas. Las soluciones suelen ser temporales y no se comunican efectivamente a todo el personal relevante. No realizamos evaluaciones posteriores para asegurar que las correcciones hayan sido efectivas a largo plazo.

Respecto a la variable: Rentabilidad:

1. ¿Cómo evalúa QAMKA S.A.C. su capacidad para generar beneficios a partir de sus activos totales y qué estrategias ha implementado para mejorarla?

En la empresa la evaluación de la capacidad para generar beneficios a partir de los activos totales es bastante rudimentaria. No calculamos regularmente ratios financieros como el ROA (Retorno sobre Activos). Nuestra evaluación se basa principalmente en la observación de los ingresos y gastos mensuales, sin un análisis profundo de cómo estamos utilizando nuestros activos. No hemos implementado estrategias específicas para mejorar la rentabilidad de nuestros activos. Tenemos equipos de cocina subutilizados y espacio en el restaurante que no estamos aprovechando eficientemente. La falta de un sistema de control de inventarios nos ha llevado a tener exceso de algunos insumos mientras escaseamos de otros.

2. ¿De qué manera la empresa mide el rendimiento obtenido por los accionistas y cómo se ha visto influenciada por las prácticas de control interno?

Nuestra medición del rendimiento para los accionistas es muy básica y no sistemática. No calculamos regularmente indicadores como el ROE (Retorno sobre el Patrimonio). Nuestra evaluación se basa principalmente en la utilidad neta al final del año, sin un análisis detallado de cómo se ha generado este rendimiento o cómo se compara con las inversiones realizadas. La falta de prácticas sólidas de control interno ha influido negativamente en este rendimiento. Por ejemplo, la ausencia de controles efectivos en el manejo de inventarios y efectivo ha resultado en pérdidas no detectadas y gastos innecesarios.

3. ¿Podría describir cómo el control interno ha impactado en la rentabilidad neta de QAMKA S.A.C. y qué medidas se han tomado para optimizarla?

En QAMKA S.A.C., la falta de un control interno robusto ha impactado negativamente en nuestra rentabilidad neta. No tenemos un sistema efectivo para controlar los costos de los insumos o para prevenir el desperdicio, lo que ha resultado en márgenes de beneficio más bajos de lo que podrían ser. La ausencia de controles adecuados en el manejo de efectivo ha llevado a discrepancias en los ingresos registrados. No hemos implementado medidas específicas para optimizar nuestra rentabilidad neta debido a la falta de una comprensión clara de dónde están nuestras mayores ineficiencias. No realizamos análisis regulares de nuestros estados financieros para identificar áreas de mejora. La falta de políticas de control

de gastos y de presupuestos ha resultado en gastos innecesarios que reducen nuestra rentabilidad.

4. ¿Cuáles son los principales indicadores financieros que QAMKA S.A.C. utiliza para medir su rentabilidad y cómo han evolucionado estos indicadores en los últimos años?

En QAMKA S.A.C., nuestro uso de indicadores financieros para medir la rentabilidad es muy limitado y poco sistemático. Principalmente nos enfocamos en el margen de beneficio bruto, calculado de manera básica como la diferencia entre nuestros ingresos y el costo de los alimentos, sin considerar otros costos operativos importantes. No calculamos regularmente indicadores más sofisticados como el ROI, ROA o EBITDA. En los últimos años, hemos notado una tendencia a la baja en nuestro margen de beneficio bruto, pasando de aproximadamente 35% a 28%, pero no hemos realizado un análisis profundo de las causas. No tenemos un sistema para rastrear y analizar la evolución de nuestros costos fijos y variables a lo largo del tiempo. Esta falta de indicadores financieros detallados y su seguimiento ha limitado nuestra capacidad para identificar áreas problemáticas y tomar decisiones informadas para mejorar nuestra rentabilidad.

5. ¿De qué manera las prácticas de control interno han influido en la toma de decisiones financieras y en la gestión de recursos de la empresa?

La ausencia de prácticas sólidas de control interno ha tenido un impacto negativo significativo en nuestra toma de decisiones financieras y gestión de recursos. No contamos con información financiera precisa y oportuna debido a la falta de procesos de registro y conciliación sistemáticos. Esto ha llevado a decisiones basadas más en intuición que en datos concretos. Por ejemplo, hemos realizado compras de equipos sin un análisis adecuado de retorno de inversión. Nuestra gestión de inventario es ineficiente, resultando en desperdicios y compras de emergencia a precios más altos. No tenemos un presupuesto formal ni realizamos proyecciones financieras regulares, lo que dificulta la planificación a largo plazo. La falta de controles en el manejo de efectivo ha resultado en discrepancias no resueltas y posibles pérdidas.

6. ¿Cómo contribuyen las prácticas de control interno a la sostenibilidad a largo plazo de QAMKA S.A.C. en el mercado competitivo actual?

Reconocemos que nuestras prácticas actuales de control interno son insuficientes y están afectando negativamente nuestra sostenibilidad a largo plazo. La falta de controles efectivos nos ha llevado a operar de manera reactiva en lugar de proactiva. No tenemos un sistema para monitorear y responder a los cambios en el mercado o las preferencias de los clientes. Nuestra incapacidad para controlar eficazmente los costos y optimizar los recursos nos hace vulnerables a las fluctuaciones del mercado. No hemos implementado prácticas de gestión de riesgos, lo que nos expone a potenciales crisis financieras u operativas. La falta de procesos estandarizados y documentados dificulta la mejora continua y la escalabilidad del

negocio. Esta situación ha limitado nuestra capacidad para invertir en innovación y mejoras, lo que es crucial para mantenernos competitivos en el mercado de restaurantes.

7. ¿Podría compartir su visión sobre cómo el fortalecimiento del control interno podría mejorar la posición competitiva y la rentabilidad de la empresa en el futuro?

Como gerente de QAMKA S.A.C., reconozco que el fortalecimiento de nuestro control interno es crucial para mejorar nuestra posición competitiva y rentabilidad futura. Visualizo que implementar un sistema robusto de control interno nos permitiría tener una visión más clara de nuestras operaciones y finanzas. Esto nos ayudaría a identificar y corregir ineficiencias, reducir costos innecesarios y optimizar nuestros procesos. Un mejor control de inventario y costos de insumos podría aumentar significativamente nuestros márgenes de beneficio. La implementación de presupuestos y proyecciones financieras nos permitiría planificar mejor y tomar decisiones más informadas sobre inversiones y expansión. Mejorar nuestros controles en el manejo de efectivo y la gestión de recursos humanos podría reducir pérdidas y aumentar la productividad. Sin embargo, reconozco que carecemos del conocimiento y recursos internos para implementar estos cambios por nuestra cuenta, lo que representa un desafío significativo para mejorar nuestra situación actual.

Ayacucho, 31 de agosto de 2024

QAMKA SAC
RUC: 20608373299

CARLOS A. POMACANCHAY CANCHARI
DNI: 48594112
GERENTE GENERAL

Firma y sello del entrevistado

Anexo 03. Ficha técnica de los instrumentos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Mgtr. CPC.: **GERALDO CHACCH? HORALES**

Presente. -

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo, Carhuapoma Cayllahua, Paul Jhon, egresado del programa académico de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LAS MICROEMPRESAS NACIONALES, CASO: QAMKA S.A.C. - AYACUCHO, 2024 y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación.
- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de variables.
- Matriz de consistencia.
- Ficha de validación.

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,


Firma de estudiante
DNI:


Recepción
29/8/2024
8.35 am

Ficha de identificación del experto para proceso de validación	
Nombres y Apellidos: GERMÁN CHACCHI MORALES	
Nº DNI / CE: 28237753	Edad: 54
Teléfono / celular: 943630064	Email: gr.chachi1002@hotmail.com
Título profesional: CONTADOR PÚBLICO COLGADO CONTADOR	
Grado académico: Maestría ☒ Doctorado: ☐	
Especialidad: TRIBUTARIA - AUDITORIA	
Institución que labora: ESTUDIO CONTABLE TMB CHACCHI	
Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis	
Título: EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LAS MICROEMPRESAS NACIONALES, CASO: QAMKA S.A.C. - AYACUCHO, 2024	
Autor(es): CARHUAPOMA CAYLLAHUA, PAUL JHON	
Programa académico: ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD	
 Ger. Chacchi Morales CONTADOR PÚBLICO COLGADO CONTADOR	 Huella digital

FICHA DE VALIDACIÓN

TÍTULO: EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LAS MICROEMPRESAS NACIONALES,
CASO: QAMKA S.A.C. - AVACUCHO, 2024

Variable 1: Control Interno		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
Dimensión 1: Ambiente de control		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿La empresa tiene implementado un sistema de control interno formalmente establecido?	X		X		X		
2	¿La empresa tiene implementado un sistema de control interno formalmente establecido?	X		X		X		
3	¿Qué políticas o prácticas se han implementado para fomentar un ambiente de control efectivo?	X		X		X		
Dimensión 2: Evaluación de riesgos								
1	¿Cuáles son los principales riesgos que QAMKA S.A.C. ha identificado en sus operaciones y cómo los evalúa?	X		X		X		
2	¿Podría describir el proceso que sigue la empresa para identificar y analizar nuevos riesgos que puedan surgir debido a cambios en el entorno empresarial?	X		X		X		
Dimensión 3: Actividades de control								
1	¿Qué procedimientos o políticas específicas ha implementado QAMKA S.A.C. para mitigar los riesgos identificados en sus operaciones diarias?	X		X		X		
2	¿Cómo se asegura la empresa de que estas actividades de control se apliquen de manera consistente y efectiva en todos los niveles de la organización?	X		X		X		
Dimensión 4: Información y comunicación								
1	¿Cómo se asegura QAMKA S.A.C. de que la información relevante para el control interno se comuniquen de manera efectiva en toda la organización?	X		X		X		
2	¿Qué canales de comunicación existen para que los empleados puedan reportar posibles irregularidades o preocupaciones relacionadas con el control interno?	X		X		X		

Firmado: 
 Gerardo Quispe Chantz
 Director General

☐	posición competitiva y la rentabilidad de la empresa en el futuro?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
--------------------------	--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Recomendaciones:

Opinión del experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar () No aplicable ()
 Nombres y Apellidos de experto: GERARDO CHACAH DNI: 28239753

Firma: Gerardo Chacah
 (Firma manuscrita)
 Gerardo Chacah
 N° 38902

Anexo 04. Consentimiento Informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS(Ciencias Sociales)

Estimado/a participante Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación en Ciencias Sociales, conducida por CARHUAPOMA CAYLLAHUA, PAUL JHON, que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

La investigación denominada:

EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LAS MICROEMPRESAS NACIONALES, CASO: QAMKA S.A.C. - AYACUCHO, 2024

La entrevista durará aproximadamente 30 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.

- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. 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.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: carh.polux@gmail.com o al número 903013907 Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico cieci@uladech.edu.pe

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo:	POMACANCHARI CANCHARI CARLOS ALBERTO
Firma del participante:	
Firma del investigador:	
Fecha:	31 de agosto de 2024



Chimbote, 27 de agosto del 2024

CARTA N° 0000001684- 2024-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA

Señor/a:

**POMACANCHARI CANCHARI CARLOS ALBERTO
QAMKA S.A.C.**

Presente.-

A través del presente reciba el cordial saludo a nombre del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, asimismo solicito su autorización formal para llevar a cabo una investigación titulada **EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LAS MICRO EMPRESAS NACIONALES, CASO: QAMKA S.A.C. - AYACUCHO, 2024**, que involucra la recolección de información/datos en REPRESENTANTE LEGAL, a cargo de **PAUL JHON CARHUAPOMA CAYLLAHUA**, perteneciente a la Escuela Profesional de la Carrera Profesional de CONTABILIDAD, con DNI N° 71893354, durante el período de 25-08-2024 al 31-08-2024.

La investigación se llevará a cabo siguiendo altos estándares éticos y de confidencialidad y todos los datos recopilados serán utilizados únicamente para los fines de la investigación.

Es propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente.



N. Velazquez Castillo

Dr. NILO VELAZQUEZ CASTILLO
Coordinador de Gestión de Investigación

Recibi 27/08/24

10:00pm

QAMKA SAC

RUC: 20605375299

Carlos A. Pomacanchari Canchari

CARLOS A. POMACANCHARI CANCHARI
DNI: 55596112
GERENTE GENERAL



www.uladech.edu.pe/

email: cooperadon@uladech.edu.pe

Tel: (051) 343000 - Cel: 995591003

N. Tumbes N° 242 - Centro Comercial y Financiera - Chimbote, Perú