

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIA CONTABLES

FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVA

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CONTROL INTERNO Y RENTABILIDAD EN LAS

MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, SECTOR

COMERCIO, RUBRO BOTICAS DEL DISTRITO

ANDRES AVELINO CACERES, 2020

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

CONTADOR PÚBLICO

AUTOR

QUISPE HUARCAYA, DAISY

ORCID: 0000-0001-5833-5577

ASESOR

LLANCCE ATAO, FREDY RUBEN

ORCID: 0000-0002-1414-2849

AYACUCHO - PERU

2021



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIA CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVA
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CONTROL INTERNO Y RENTABILIDAD EN LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, SECTOR
COMERCIO, RUBRO BOTICAS DEL DISTRITO
ANDRES AVELINO CACERES, 2020
TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTOR

QUISPE HUARCAYA, DAISY

ORCID: 0000-0001-5833-5577

ASESOR

LLANCCE ATAÓ, FREDY RUBEN

ORCID: 0000-0002-1414-2849

AYACUCHO - PERU

2021

1. TITULO DE LA TESIS

Control interno y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro boticas del distrito Andrés Avelino Cáceres, 2020.

2. EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR:

Quispe Huarcaya, Daisy

ORCID: 0000-0001-5833-5577

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,

Ayacucho, Perú

ASESOR

Llance Atao, Fredy Rubén

ORCID: 0000-0002-1414-2849

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de Contabilidad,

Ayacucho, Perú

JURADO:

Taco Castro, Eduardo

ORCID: 0000-0003-3858-012X

Rocha Segura, Antonio

ORCID: 0000-0001-7185-2575

Pozo Curo, Alexander

ORCID: 0000 -0002 – 5967 – 6895

3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

TACO CASTRO, EDUARDO
PRESIDENTE

ROCHA SEGURA, ANTONIO
MIEMBRO

POZO CURO, ALEXANDER
MIEMBRO

LLANCCE ATAO, FREDY RUBÉN
ASESOR

4. HOJA DE AGRADECIMIENTO Y DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

A dios, que dia dia me da las
fuerzas suficientes para seguir
adelante y poder lograr mis
objetivos y mis metas.

Agradezco a dios por darme dado a mis
padres y hermanos maravillosos, gracias por
darme la vida y por sus esfuerzos y
sacrificios, el cual fue el impulso para
superar dificultades y seguir adelante hacia
el logro de mis metas trazadas.

DEDICATORIA

A mis padres que me demuestran día a día su amor sincero, por sus comprensiones paciencia y constante apoyo y así lograr mis sueños y mis metas planteadas.

Este trabajo está dedicado a dios y a mis padres que siempre me apoyan y son el motivo de mi existencia y seguir adelante y ser un ejemplo para el futuro ante la sociedad y a mis profesores que me apoyan en la formación de mi carrera.

5. RESUMEN Y ABSTRACT

RESUMEN

La presente investigación tuvo como planteamiento de problema ¿Cuáles son las mejoras del control interno y rentabilidad en la micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas del distrito Andrés Avelino Cáceres, 2020? Objetivo general: Determinar las mejoras del control interno y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro boticas del distrito Andrés Avelino Cáceres, 2020. La metodología de la investigación fue de diseño no experimental, cuantitativo, descriptivo y además la muestra fue de 10 empresas boticas. Por lo tanto, se llegó a los siguientes resultados: El 50% de los encuestados respondieron que están muy de acuerdo que la empresa cuenta con profesionales competentes para cumplir con los objetivos. El 60% de los encuestados afirman que se encuentran muy de acuerdo que los trabajadores ejecutan el control utilizando las normas y procedimiento establecidos por la empresa. El 90% de los encuestados respondieron afirman que están de acuerdo que el financiamiento ayuda a mejorar en la empresa. El 80% de los encuestados respondieron que están muy de acuerdo que la empresa debería brindar capacitación hacia los trabajadores para obtener mejor rentabilidad. Finalmente se concluye que el control interno mejora a las micro y pequeñas empresas como tanto la rentabilidad que ayuda a mejorar en la calidad de servicios y atención al cliente, y como también es importante aplicar el control interno en la micro y pequeñas empresas.

Palabras claves: Comercio, control interno, mype, rentabilidad.

ABSTRACT

The present investigation had as problem statement: What are the improvements of the internal control and profitability in the micro and small companies of the commerce sector, item apothecaries of the district Andrés Avelino Cáceres, 2020? General objective: To determine the improvements in internal control and profitability in micro and small businesses in the commerce sector, drugstore sector in the district of Andrés Avelino Cáceres, 2020. The research methodology was of non-experimental, quantitative, descriptive design and the sample consisted of 10 drugstore companies. Therefore, the following results were obtained: 50% of the respondents responded that they strongly agree that the company has competent professionals to meet the objectives. 60% of the respondents affirm that they strongly agree that the workers execute the control using the norms and procedures established by the company. 90% of the respondents affirm that they agree that financing helps to improve the company's performance. Eighty percent of respondents strongly agreed that the company should provide training for workers to improve profitability. Finally, it is concluded that internal control improves the profitability of micro and small enterprises and helps to improve the quality of services and customer service, and that it is also important to apply internal control in micro and small enterprises.

Key words: Commerce, internal control, mype, profitability.

6. CONTENIDO

1. TITULO DE LA TESIS.....	iii
2. EQUIPO DE TRABAJO.....	iv
3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	v
4. HOJA DE AGRADECIMIENTO Y DEDICATORIA.....	vi
6. CONTENIDO	x
7. INDICE DE TABLAS Y GRAFICOS	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	16
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	21
2.1 Antecedentes	21
2.1.1 Internacional	21
2.1.2 Nacional.....	25
2.1.3 Local.....	27
2.2 Bases teóricas de la investigación	31
2.2.1 Teoría de Control interno	31
2.2.2 Teoría de Rentabilidad.....	36
2.2.3 Teoría de MYPES.....	41
2.2.4 Marco conceptual	42
III.HIPOTESIS.....	44
IV. METODOLOGIA.....	45
4.1 Diseño de la investigación.....	45
4.2 Población y muestra	45
4.3 Definción y operacionalización de variable	47
4.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	49
4.5 Plan de análisis	49
4.6 Matriz de consistencia.....	51
4.7 Principios éticos	53
V. RESULTADOS.....	55
5.1 Resultados	55
5.1.1 Objetivo específico N°1.....	55
5.1.2 Objetivo específico N°2:	66
5.1.3 Objetivo específico N° 3.....	76
5.2 Análisis de resultados.....	86
5.2.1 Objetivo específico N° 1:	86

5.2.2 Objetivo específico N° 2:	88
5.2.3 objetivo específicos N°3:.....	90
VI.CONCLUSIONES	93
6.1 Objetivo específico N° 1	93
6.2 Objetivo específico N° 2	93
6.3 Objetivo específico N° 3	94
ASPECTO COMPLEMENTARIOS	95
REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS	95
ANEXO.....	99
Anexo N°1: Instrumento de recolección de datos	99
Anexo N°2: Consentimiento informado.....	102
Anexo N°3: Validación de Instrumento por SPSS	105
Anexo N°4: Fotografías de la encuesta	116
Anexo N°5: Ficha ruc de la empresa.....	118

7. INDICE DE TABLAS Y GRAFICOS

INDICE DE TABLAS

TABLA 1: ¿La empresa cuenta con profesionales competentes para cumplir con los objetivos?.....	54
TABLA 2: ¿El ambiente de control interno ayuda en el establecimiento y obtiene mejoras en los objetivos trazados de la empresa?.....	55
TABLA 3: ¿La empresa define sus objetivos con suficiente claridad de los riesgos?.....	56
TABLA 4: ¿La empresa identifica y evalúa los riesgos que podrían afectar significativamente en el control interno?.....	57
TABLA 5: ¿La empresa utiliza información relevante y de calidad para el funcionamiento del control interno?.....	58
TABLA 6: ¿Los trabajadores ejecutan el control utilizando las normas y procedimiento establecidos por la empresa?.....	59
TABLA 7: ¿La empresa utiliza información relevante y de calidad para el funcionamiento del control interno?.....	60
TABLA 8: ¿La empresa comunica la información a todo el personal del funcionamiento de control interno?.....	62
TABLA 9: ¿La supervisión y monitoreo adecuado de control mejora las metas y objetivos de la empresa?.....	63
TABLA 10: ¿En la empresa existe supervisión y control eficiente al tiempo de recibir los medicamentos dentro de la empresa?.....	64
TABLA 11: ¿Los recursos propios o activos están generando positivamente rentabilidad económica para la empresa?.....	65
TABLA 12: ¿La inversión adecuada genera mayor rentabilidad en la empresa?.....	66
TABLA 13: ¿El patrimonio influye en la rentabilidad financiera de la empresa?.....	67
TABLA 14: ¿Al realizar una inversión apropiada mejora la rentabilidad de la empresa?.....	68
TABLA 15: ¿El financiamiento ayuda a mejorar en la empresa?.....	69
TABLA 16: ¿La rentabilidad de la empresa ha mejorado gracias al financiamiento?.....	70
TABLA 17: ¿La capacitación al personal mejora la rentabilidad en la empresa?.....	71
TABLA 18: ¿La rentabilidad de la empresa viene creciendo tras pasa los años?.....	72
TABLA 19: ¿Tener un buen servicio de calidad mejora la rentabilidad de la empresa?.....	73
TABLA 20: ¿La rentabilidad mejora los servicios de atención al cliente?.....	74

TABLA 21: ¿Es importante aplicar estrategias de fortalecimiento para mejorar la calidad de los servicios en la empresa?.....	75
TABLA 22: ¿La identificación de riesgo es importante en el desarrollo de la actividad en la empresa?.....	76
TABLA 23: ¿La actividad de control obtiene cumplimiento de la política establecida en la empresa?.....	77
TABLA 24: ¿Existe una adecuada comunicación entre sus trabajadores y su persona?.....	78
TABLA 25: ¿Es importante evaluar continuamente al personal sobre el cumplimiento de sus funciones en la empresa?	79
TABLA 26: ¿Es importante el financiamiento en la empresa?.....	80
TABLA 27: ¿La empresa debería brindar capacitación hacia los trabajadores para obtener mejor rentabilidad?.....	81
TABLA 28: ¿La rentabilidad de la empresa ha mejorado en los últimos años?.....	82
TABLA 29: ¿La rentabilidad es importante para el crecimiento para la empresa?	83
TABLA 30: ¿La calidad es un factor muy importante en la rentabilidad en la empresa?.....	84

INDICE DE GRAFICOS

GRAFICO 1: ¿La empresa cuenta con profesionales competentes para cumplir con los objetivos?.....	54
GRAFICO 2: ¿El ambiente de control interno ayuda en el establecimiento y obtiene mejoras en los objetivos trazados de la empresa?.....	55
GRAFICO 3: ¿La empresa define sus objetivos con suficiente claridad de los riesgos?.....	56
GRAFICO 4: ¿La empresa identifica y evalúa los riesgos que podrían afectar significativamente en el control interno?.....	57
GRAFICO 5: ¿La empresa utiliza información relevante y de calidad para el funcionamiento del control interno?.....	58
GRAFICO 6: ¿Los trabajadores ejecutan el control utilizando las normas y procedimiento establecidos por la empresa?.....	59
GRAFICO 7: ¿La empresa utiliza información relevante y de calidad para el funcionamiento del control interno?.....	60
GRAFICO 8: ¿La empresa comunica la información a todo el personal del funcionamiento de control interno?.....	62
GRAFICO 9: ¿La supervisión y monitoreo adecuado de control mejora las metas y objetivos de la empresa?.....	63
GRAFICO 10: ¿En la empresa existe supervisión y control eficiente al tiempo de recibir los medicamentos dentro de la empresa?.....	64
GRAFICO 11: ¿Los recursos propios o activos están generando positivamente rentabilidad económica para la empresa?.....	65
GRAFICO 12: ¿La inversión adecuada genera mayor rentabilidad en la empresa?.....	66
GRAFICO 13: ¿El patrimonio influye en la rentabilidad financiera de la empresa?.....	67
GRAFICO 14: ¿Al realizar una inversión apropiada mejora la rentabilidad de la empresa?....	68
GRAFICO 15: ¿El financiamiento ayuda a mejorar en la empresa?.....	69
GRAFICO 16: ¿La rentabilidad de la empresa ha mejorado gracias al financiamiento?.....	70
GRAFICO 17: ¿La capacitación al personal mejora la rentabilidad en la empresa?.....	71
GRAFICO 18: ¿La rentabilidad de la empresa viene creciendo tras pasa los años?.....	72
GRAFICO 19: ¿Tener un buen servicio de calidad mejora la rentabilidad de la empresa?.....	73
GRAFICO 20: ¿La rentabilidad mejora los servicios de atención al cliente?.....	74
GRAFICO 21: ¿Es importante aplicar estrategias de fortalecimiento para mejorar la calidad de los servicios en la empresa?.....	75

GRAFICO 22: ¿La identificación de riesgo es importante en el desarrollo de la actividad en la empresa?.....	76
GRAFICO 23: ¿La actividad de control obtiene cumplimiento de la política establecida en la empresa?.....	77
GRAFICO 24: ¿Existe una adecuada comunicación entre sus trabajadores y su persona?.....	78
GRAFICO 25: ¿Es importante evaluar continuamente al personal sobre el cumplimiento de sus funciones en la empresa?	79
GRAFICO 26: ¿Es importante el financiamiento en la empresa?.....	80
GRAFICO 27: ¿La empresa debería brindar capacitación hacia los trabajadores para obtener mejor rentabilidad?.....	81
GRAFICO 28: ¿La rentabilidad de la empresa ha mejorado en los últimos años?.....	82
GRAFICO 29: ¿La rentabilidad es importante para el crecimiento para la empresa?	83
GRAFICO 30: ¿La calidad es un factor muy importante en la rentabilidad en la empresa?.....	84

I. INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación tiene por finalidad, determinar las mejoras del control interno y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas del distrito Andrés Avelino Cáceres, 2020, el control interno es un factor importante para evitar fraudes de los productos en las micro y pequeñas empresas.

Entre las causas más comunes que ayuda al fracaso de las PYMES de México, se encuentra en segundo término como la falla de estructura apropiada en la organización. Por lo general el dueño que se encuentra al frente de la pyme y se desconoce la necesidad de tener controles que le permite anticiparse a los problemas, comúnmente se observa que los administradores donde se sorprende la situación que lograron anticiparse de contar con un sistema de control interno apropiado.

La rentabilidad se ha convertido en el indicador financiero común para medir el nivel de acierto o fracaso en la gestión empresarial. Donde se accede evaluar la eficacia de la estrategia utilizada y comparar sobre la posición competidor de una organización, en el entorno socio-económico que se desenvuelve. **Arguelles y Patrón (2019)**

Las empresas mexicanas es preciso tener un control interno, pues gracias a este se impiden riesgos y fraudes, protegen y cuidan los activos y las utilidades de las empresas, y asimismo se alcanza para evaluar la eficiencia. Las Mype no cuentan con el control interno apropiado, debido a que gran parte de las empresas familiares en la totalidad de los casos, requieren de formalidad, de una clasificación apropiada y falta de manuales y de instrucciones y de políticas que sean destacadas por las empresas. El control interno debe ser favorable por todas las empresas libremente de su tamaño, estructura y naturaleza de sus conocimientos y diseñado de tal manera, que permita proporcionar una razonable seguridad en lo referente a la eficiencia de las operaciones. **Armenta (2012)**

El Control Interno, durante muchos años que no pasaba logrado descender en un marco que sirva de referencia frecuente a cualquier tipo de formas sean estas grandes, pequeñas o medianas, a raíz de esto fue sujeto a un exhaustivo estudio por parte del (Committee of Sponsorin Organisations) que por sus siglas se denomina COSO. Luego de esto cambia la dirección de control interno, consiguiendo una extensa aceptación internacional y produciéndose un cambio de prototipo. Existe una problemática muy habitual que por situaciones económicas o de impericia, los controles internos y externos solo se manipulan las grandes empresas, teniendo separadas las pequeñas y medianas compañías que malgastan la oportunidad de obtener de una manera más enérgica sus objetivos. Debido a esta necesidad se busca establecer un tipo de control interno eficaz y de fácil acceso que sea aplicable a cualquier microempresa de bienes y/o servicios con lo que logren mejorar la elaboración de sus procesos internos repercutiendo de esta manera en la producción general de la compañía. **Mancero, Arroba y Pazmiño (2011)**

Uno de los problemas que demuestra que una micro empresa del sector comercio, en la organización administrativa pues ello forma un factor negativo en torno a la toma adecuada de las medidas, pues manifiesta la incompetencia de los propietarios para llevar un apropiado control de convenio a las necesidades de la empresa. Una de las causas de esta dificultad es el desconocimiento para la identificación del marketing correcto y que nos acceda dar el valor agregado en margen al mercado competidor. Asimismo, la inexistencia de capacidad de promover y de organizar una visión de la empresa por parte de los propietarios de las empresas, que lleve a asumir una gestión administrativa eficiente y eficaz, además de poder conseguir la efectividad. Este hecho se obtiene evidenciar en diferentes negocios que se brindan a la comercialización de productos de consumo, pues las micro y pequeñas empresas demuestran debilidades y carencias de técnicas previos y de análisis operacionales para ajustarse a la dirección correcta. **(Lopez Aquino, 2016, párr. 7-9)**

El control interno es primordial e importante para la empresa, ya que ello ayuda a tener siempre en cuenta a las operaciones libre de riesgos. El control en las micro y pequeñas empresas ayuda a la optimización de los recursos, así reflejara el óptimo desempeño de la empresa, ya sea en la parte administrativa o en la parte operacional, pues al final el único favorecido serán los dueños y los clientes, ya que la empresa mostrara un grado de confianza, por ende, prevalecerá con el pasar del tiempo y así se formará utilidad y de desarrollo interno en la empresa. Las pequeñas y medianas empresas son importantes no solo por la productividad y colocación de bienes y servicios, también por su flexibilidad de adaptación a cambios científicos. **(Díaz, 2015, p. 5)**

Las micro y pequeñas empresas sus principales riesgos operacionales inherentes a su estructura organización. Que hoy en día muchas de las mypes no cuentan con controles internos eficientes en razón de que mayormente, estos negocios son empresas familiares que carecen de la formalidad adecuada y además de la falta de unas series de manuales y procedimientos. Asimismo, se ha observado que la empresa no cuenta con una estructura organizacional adecuada que le permita imputar responsabilidad a quienes cometan algún tipo de fraude, de la misma manera carece de un manual y funciones. El problema de rentabilidad en una empresa se piensa que el origen se debe a una disminución en las ventas o los altos costos. Las empresas boticas tienen que desafiar muchas situaciones que dificultan su validez donde se considera un control de sus productos.

El problema más común de las micro y pequeñas empresas es el mal control que llevan las mypes ya que no cuentan con una buena organización definida para su negocio, la falta de conocimiento en su desarrollo organizacional. Falta de claridad de cómo llevar sus productos o servicios al consumidor final. Muchos de las Mype no llevan una buena rentabilidad a causa de la calidad de servicio y mala atención al público. **El enunciado del problema.** ¿Cuáles son las mejoras del control interno y rentabilidad en la micro y pequeñas

empresas del sector comercio, rubro boticas del distrito Andrés Avelino Cáceres, 2020?.**Para dar respuestas establecidas se ha propuesto el siguiente objetivo general:** Determinar las mejoras del control interno y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas del distrito Andrés Avelino Cáceres, 2020. Para poder conseguir el objetivo general no hemos planteado los siguientes objetivos específicos.

- ❖ Describir las mejoras del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas del distrito Andrés Avelino Cáceres, 2020.
- ❖ Describir las mejoras de la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas del distrito Andrés Avelino Cáceres, 2020.
- ❖ Describir las importancias del control interno y rentabilidad en las micro y pequeñas del sector comercio, rubro boticas del distrito Andrés Avelino Cáceres, 2020.

La presente investigación se justifica porque se aportará conocimiento científico y se realizará indagación sobre el control interno y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas, la investigación será considerada como la investigación científica porque se aplicará diferentes técnicas e instrumentos para la obtención de los resultados y conclusiones. También se conocerá las mejoras del control interno y rentabilidad en las empresas boticas.

El presente trabajo tiene como objetivo principal aportar conocimientos originales con el fin de mejorar y fortalecer los sistemas del control y de gestión de las empresas, asimismo, contribuirá al personal que labora en las mypes. La investigación también contribuirá en la difusión de un tema que es conocido en el mundo. Asimismo, el beneficiado de la investigación son los propietarios de las empresas boticas ya que se le recomendará mejoras para el lograr el éxito en relación a los resultados de la investigación. La metodología de la investigación fue de diseño no experimental, cuantitativo, descriptivo y además la muestra fue de 10 empresas boticas. Por lo tanto, se llegó a los siguientes resultados: El 50% de los

encuestados respondieron que están muy de acuerdo que la empresa cuenta con profesionales competentes para cumplir con los objetivos. El 60% de los encuestados afirman que se encuentran muy de acuerdo que los trabajadores ejecutan el control utilizando las normas y procedimiento establecidos por la empresa. El 90% de los encuestados respondieron afirman que están de acuerdo que el financiamiento ayuda a mejorar en la empresa. El 80% de los encuestados respondieron que están muy de acuerdo que la empresa debería brindar capacitación hacia los trabajadores para obtener mejor rentabilidad. Finalmente se concluye que el control interno mejora a las micro y pequeñas empresas como tanto la rentabilidad que ayuda a mejorar en la calidad de servicios y atención al cliente, y como también es importante aplicar el control interno en la micro y pequeñas empresas.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacional

Alvarado & Pillco (2018) En su tesis titulada: “El control interno y el desempeño empresarial de las pymes comerciales – Ecuador”. Tuvo como objetivo general: Identificar como el control interno incide en el desempeño empresarial de las pymes comerciales, a través de una investigación documental exhaustiva. La metodología de investigación con enfoque cualitativo, de tipo bibliográfico, documental. Asimismo tuvo las siguientes conclusiones: El control interno permite detectar las desviaciones que surgen en las empresas y que perjudican al cumplimiento de los objetivos, el control es importante porque permite a los altos mandos o gerentes de las pequeñas y medianas empresas proporcionar seguridad razonable de la información y los procesos que se llevan a cabo dentro de las mismas, con la finalidad lograr un desempeño óptimo y eficaz, por consiguiente la importancia del control debe ser más enfatizado en las pymes y en su mayoría las que pertenecen al sector comercial porque en la actualidad no tienen bien establecido la importancia de un adecuado control interno. Se identificaron factores del control interno que repercuten considerablemente en el desempeño de las pymes; podemos mencionar factores como la competencia que cada vez aumenta de manera considerable, la fuga de información, este factor es importante considerarlo porque al establecer políticas de confidencialidad disminuiría el riesgo de fugas de información, los avances tecnológicos pues la tecnología está creciendo de manera acelerada por lo que cada vez existen nuevos métodos o nuevas maquinarias que hacen que las pymes permanezcan en constantes capacitaciones para adaptarse a los cambios consecuentes del mercado; todos estos factores mencionados afectan al desempeño de las pymes porque afectan a las metas, objetivos, misión y visión planteados. Además,

el desempeño empresarial eficiente depende del control interno, para desempeñarse en medio de un mercado altamente competitivo en la actualidad, es necesario que se establezcan normas, procedimientos, políticas que hagan a la empresa incursionar positivamente frente a sus rivales, para ellos es indispensable que las Pymes cuenten con los cinco componentes que conforman el control interno y como tal ayudan al desarrollo y al desempeño de las pymes en el ámbito empresarial. Finalmente, con la información revisada podemos aportar que las pymes comerciales al establecer un adecuado control interno se definirá correctamente el sistema de administración, donde los objetivos y actividades a realizar en las empresas se establezcan mediante escritos, y no sean realizados de forma empírica, entonces podemos mencionar que el control interno tiene mucha influencia en las pymes y el logro de los objetivos planteados.

Hurtado (2018) En su tesis titulada: Metodología de control interno para aplicar a las pequeñas empresas del sector comercial minoristas con capital privado en la ciudad de Bogotá D.C. Tiene como objetivo general: Desarrollar una guía metodológica de control interno adaptable a las pequeñas empresas minoristas con capital privado en Bogotá D.C. La metodología es aplicada, descriptiva, la población está conformada de 50 personas. Asimismo, tiene las siguientes conclusiones: Es pertinente destacar que la aplicación del control interno en una determinada organización, brinda la posibilidad de prevenir y reducir riesgos provocados tras el desarrollo de su actividad; con ello, se desprende una gran variedad de beneficios en cada una de las áreas que la componen. Cualquier organización comercial, independientemente de sus características, siempre estará bajo posibles riesgos que afecten el correcto funcionamiento de sus actividades, por esta razón, la implementación del control interno siempre requerirá actualizarse y ejecutarse periódicamente. Luego de la verificación de las falencias más relevantes en las organizaciones que fueron objeto de estudio, el control que se requiera implementar en ellas, debe estar orientado al logro de un equilibrio respecto a cada área funcional,

ya que una determinada organización solo puede funcionar de forma correcta, si cada área también lo hace. Tras destacar que la guía metodológica diseñada, está en función y orientada a las pequeñas empresas del sector comercial en Bogotá D.C., la explicación suficiente y completa del concepto del control interno, brinda una perspectiva más amplia para que su aplicación por parte de la administración o personal encargado del control de la entidad, sea más efectiva. Respecto a las pequeñas empresas existentes con actividad comercial, el uso de esta guía metodológica de control interno, contribuye a fortalecer los procesos de verificación existentes, preservando sus recursos en el ámbito humano, físico y contable. Los diversos procesos de control y su entendimiento dentro de cualquier organización, requieren ser fomentados culturalmente con el fin de que cualquier persona tenga acceso a su conocimiento y este, pueda ser aplicado en beneficio de sus propios objetivos. Tras el desarrollo y planteamiento de lineamientos metodológicos de control interno, hacia las pequeñas empresas comerciales de Bogotá D.C. es posible concluir que su aplicación, contribuirá a un mejoramiento en la gestión general que desempeñen, el aporte significativo, está orientado al aumento gradual de las expectativas de cumplimiento de sus objetivos e intereses empresariales. Si bien hubo diferencias en el resultado de la aplicación del instrumento para las diferentes localidades, la guía podría haberse elaborado en dos versiones: Una para las empresas que presentaron más deficiencias de control interno y la otra para las entidades restantes.

Bosque (2016) El Control Interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Centro Motor S.A – Argentina. Tuvo como objetivo general: Analizar la incidencia del sistema de control interno de las áreas de compras de vehículos y repuestos, en la consecución de los resultados de la firma Centro Motor S.A, concesionaria oficial de la marca Toyota en la ciudad de Córdoba. La metodóloga es cuantitativa, explicativa, descriptiva, la población de 30 trabajadores. Asimismo, tiene las siguientes

conclusiones: En consonancia con lo anteriormente manifestado, a través del desarrollo del presente Trabajo Final de Grado se logró reestructurar el sistema de control interno que permitirá reducir las debilidades y riesgos en los circuitos Compras en la empresa Centro Motor S.A. En relación a este objetivo, se analizó la situación actual de los circuitos estudiados y luego fueron evaluados para detectar las debilidades y fallas de dichos circuitos. Con lo cual, se finalizó, diseñando los circuitos de manera correcta, teniendo en cuenta una adecuada segregación de funciones y asignación de responsabilidades y haciendo referencia a la documentación necesaria para que funcionen eficazmente. En función a la orientación estrictamente de gestión del presente trabajo se analizó e investigó sobre las falencias o inexistencia de los mecanismos de control ejecutados por la organización en el giro habitual del negocio en los circuitos que implican aplicación de fondos. En consecuencia, se plantea la implementación de los circuitos diseñados propuestos en el presente proyecto. De este modo se logrará disminuir los riesgos propios de los circuitos analizados y además otorgará mayor fiabilidad a la información contable. Como resultado se obtendrá, por una parte, un eficaz resguardo de sus recursos, y por otra, un progresivo incremento de la rentabilidad causado por la existencia de procesos ordenados y sólidos, y de información confiable y oportuna para la toma de decisiones.

Paredes (2018) En su tesis denominado: Manual de políticas y procedimientos área administrativa-contable en Pyme Mari Eugenia Arias - Ecuador 2018. Tuvo como objetivo general: Establecer políticas y procedimientos en pyme María Eugenia Arias Vega, por medio de un manual que le permita mejorar la eficiencia de las funciones en el área administrativa - contable. La metodología es cuantitativo, descriptiva y tiene una población de 34 empleados. Asimismo tiene las siguiente conclusión: Conforme fue avanzando esta investigación y de acuerdo con la información obtenida mediante el estudio de campo en la empresa con las herramientas que son la entrevista y la encuesta

se identificó las debilidades dentro de la entidad, y se concluyó con lo siguiente: Que la Pyme tiene una inadecuada segregación de funciones y se debe a la falta de un manual de control interno, lo cual que por su condición de pequeña y mediana empresa nunca le puso importancia de contar con uno, lo cual la pyme tiene la necesidad de contar con un manual de políticas y procedimientos que le ayuden a reducir e identificar los riesgos y maximizar recursos. El manual propuesto en este trabajo de investigación será una herramienta básica e importante dentro del área administrativa – contable, para asegurar el correcto cumplimiento de las actividades y funciones dentro de esta. En el manual se detallan de una manera sencilla y básica las políticas, normas, actividades y procedimientos, para que los usuarios las puedan comprender y cumplir en sus puestos de trabajo con el fin de que la pyme pueda obtener sus objetivos.

2.1.2 Nacional

Risco (2019) Los mecanismos de control interno de las micro y pequeñas empresas boticas del Perú. Caso: la empresa botica mi rosita del distrito de la arena-bajo Piura 2017. Tuvo como objetivo general: determinar y describir los mecanismos de control interno de los micros y pequeñas empresas boticas del Perú y la empresa Botica Mi Rosita del distrito de La Arena-Bajo Piura 2017. La metodología de la investigación fue tipo cualitativo, nivel descriptivo, de diseño no experimental, bibliográfico y de caso. Utilizamos la técnica de la encuesta y entrevista, la información que nos brindaron fue a través de un instrumento de recolección de datos a través de un cuestionario pre estructurado con 40 preguntas dirigidas a dar respuesta a los objetivos específicos planteados, el cual fue aplicado a uno de los trabajadores de la empresa en estudio. Asimismo, tuvo las siguientes conclusiones, se hace una excelente organización en el inventario facilitara la forma más rápida de localizar los productos de los diferentes espacios ya que habría un mejor control y así se puede identificar los medicamentos de acuerdo a la marca entre otros, hay medicamentos que, por su rápida vencimientos, son

desechos o devueltos como también deben ser vendidos lo más rápido posible. Concluyo que implementara un Kardex manual para el control y verificación de las salidas de productos farmacéuticos, ya que la empresa cuenta con un control interno deficiente, por lo tanto, tampoco cuenta con normas que regulen los 53 procesos de compras, también la Botica Mifarma no cuenta con un seguro contra robos e incendios. Se concluyó que Botica mi Rosita cuenta con mecanismos de control para el permiso de autorización para su funcionamiento, es un requisito principal para poder dispensar y/o expender los productos farmacéuticos cubriendo la demanda de la población en cuanto a los medicamentos ya sea para los diversos tratamientos o prevención de Enfermedades.

Rivera (2018) “Control interno y su incidencia en la gestión de inventarios del sector comercio al por menor (Farmacias sociales) pertenecientes a instituciones religiosas en la Provincia constitucional del Callao, Periodo 2016”. Tuvo como objetivo general: Determinar en qué medida el control interno influye en la gestión de inventarios del sector comercio al por menor (farmacias sociales) pertenecientes a Instituciones Religiosas en la Provincia Constitucional del Callao, periodo 2016. La metodología es no experimental, de diseño de corte transversal, la población está compuesta de 54 instituciones y la muestra está constituida por 47 instituciones. Asimismo tuvo las siguientes conclusiones: El Sistema de control interno influye significativamente en un 78,72% en la gestión de inventarios. En razón de con la implementación de un sistema de control interno efectivo habrá mayor control de parte de los directivos y la gerencia de la institución religiosa y ello implica que habrá buena gestión que proporcione seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de la gestión de inventarios del sector comercio al por menor (farmacias sociales) pertenecientes a instituciones religiosas en la provincia constitucional del callao, periodo 2016. Los componentes del control interno repercuten para tener buen manejo de Inventarios y Clasificación de

Stock en un 80,85% en las instituciones religiosas en la provincia constitucional del Callao, periodo 2016. En razón que mediante la implementación de los componentes del sistema de control interno se ha establecido en forma clara cómo mejorar la gestión de inventarios, ello implica poder brindar un mejor servicio a los usuarios y a la vez ser más eficiente en cuanto a la correcta administración de las medicinas. La ejecución de control interno influye directamente en lograr el fortalecimiento de la gestión del almacén en un 76,60%. En razón que ha permitido dar cumplimiento al plan de trabajo propuesto en el área de almacén.

Trinidad (2021) Caracterización de factores relevantes del financiamiento y la rentabilidad en las MYPES del sector comercio rubro boticas del distrito de Pillco Marca; 2019. Tuvo como objetivo general: describir las principales características del financiamiento y la rentabilidad de las MYPE del sector comercio rubro boticas del Distrito de Pillco Marca, 2019. La Metodología es cuantitativa, no experimental, descriptiva, población y muestra se tuvo 6 MYPE en donde se dio resultados según las encuestas, que los representantes de las MYPE. Asimismo, tuvo las siguientes conclusiones: Se describió que las MYPE aplican cada cierto tiempo nuevas técnicas para mejorar su rentabilidad y economía para su empresa. Se identificó que las técnicas de la rentabilidad son importantes para las MYPES para que puedan mejorar su empresa como financiera y económicamente. Se concluye que las MYPES encuestadas tienen conocimiento de las buenas prácticas para aumentar la rentabilidad de sus empresas.

2.1.3 Local

Huallpa (2020) Financiamiento y rentabilidad de la micro y pequeña empresa del sector comercio “botica Afrofarma” S.A.C -Ayacucho, 2020. Tuvo como objetivo general: Determinar que el financiamiento y rentabilidad mejora en la micro y pequeña empresa del sector comercio “Botica AFROFARMA” S.A.C. - Ayacucho, 2020. La metodología utilizada es Cuantitativa, no experimental, descriptiva, Bibliográfica y Documental. La

población y muestra está conformada por 8 trabajadores. Asimismo, tuvo las siguientes conclusiones: Por tanto, el financiamiento mejora la rentabilidad y la actividad empresarial y por ende mejora la producción, asimismo, beneficia a los trabajadores. Se concluye, la rentabilidad se ve afectada por decisiones que tomemos tanto en la parte comercial (generación de ingresos) como en la parte más operativa (generación de costos). Por tanto, la rentabilidad resulta muy importante tanto en el ámbito empresarial como en el de las inversiones, ya que permite conocer la capacidad de una compañía para remunerar los recursos financieros empleados.

De la cruz (2020) Control interno y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio: rubro Ferreterías del distrito de Jesús nazareno, 2020. Tuvo como objetivo general: La investigación tuvo como objetivo general: Determinar las principales características del control interno y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio: rubro ferreterías del distrito de Jesús Nazareno, 2020. La metodología de la investigación fue un tipo cuantitativo, descriptivo, no experimental, la muestra que se utilizó fue de 15 empresas ferreteras, donde se aplicó que las técnicas e instrumentos de cuestionario. Asimismo tuvo las siguientes conclusiones: Se concluye que las micro y pequeñas empresas ferreteras cuenta con un sistema de control interno implementado, ya que cuenta con una estructura organizacional, y asimismo cuenta con mecanismo, política y procedimientos adecuados para obtención de información, del mismo modo cuenta con un buen manejo de los bienes y las funciones y operaciones, detectando posibles riesgos o fraudes, errores e irregularidades que se puedan dar dentro de la empresa, las actividades del control interno es óptimo ya que las empresas cuentan con indicador de desempeño para las actividades y procesos del personal la información y comunicación es avanzando por que se logra los objetivos y metas, ya que los trabajadores cuentan con un plan de administración de riesgo, también mencionaron que realizan acciones de prevención y monitoreo, por su totalidad mencionaron que

existe compromiso personal para mejoramiento de los resultados encontrados en su empresa. Se concluye que el financiamiento incide positivamente en la rentabilidad como también el crédito obtenido por las entidades financieras es invertido en el capital de trabajo, además la empresas brinda capacitación hacia los trabajadores ya que se obtiene mejor rentabilidad por lo tanto la calidad es un factor muy importante dentro de las empresas, la rentabilidad viene creciendo tras pasar los años ya que todo esto incrementa sus ventas, siendo así las empresas ferreteras manejan un adecuado liquidez para que así puedan solventar sus deudas. he concluye que las empresas ferreteras implementan medidas de control interno e indica que están de acuerdo que la identificación de riesgo mejora el desarrollo de las actividades y de la misma manera la efectividad de la comunicación que se da a los trabajadores mejora la realización y la responsabilidad con sus deberes. Por lo tanto, el financiamiento mejora la rentabilidad de la empresa, También afirmaron que la capacitación mejora la rentabilidad, por lo tanto, la rentabilidad mejora la calidad y la atención al cliente. Finalmente, el control interno en las micro y pequeñas empresas protege los recursos de la empresa evitando pérdidas por fraude o negligencia como así también detectar las desviaciones que se presenta en la empresa y que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos dentro de la empresa. La rentabilidad es una forma satisfactoria que ha demostrado que los factores internos ya que son determinados son muy importantes en la empresa ya que todo esto le permite que los empresarios generar mayores utilidades en la rentabilidad financiera.

Velarde (2020) Control interno, financiamiento y rentabilidad de las micro y/o pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferretero, Ayacucho 2020. Tuvo como objetivo general: las oportunidades de control interno, financiamiento y rentabilidad comparativamente de las micro y/o pequeñas empresas nacionales del sector comercio y rubro ferretero, Ayacucho 2020. Orientado a ello, la metodología fue de tipo

cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental. La muestra estuvo integrada por 2 empresas y la técnica de recolección fue la encuesta. Asimismo, tuvo las siguientes conclusiones: Acorde con dicho hallazgo se podría decir que aún resulta necesario que las MYPES del sector comercio, pertenecientes al rubro ferretero desarrollen mecanismos y estrategias que les permita mejorar más sus procesos relacionados con el control interno, financiamiento y rentabilidad, por lo cual se sugiere que hagan uso de las sugerencias y propuesta de mejora establecidas en el presente estudio. Entre los resultados que destacarían sería que las empresas cuenten con una actitud vigilante hacia los posibles riesgos que puedan surgir de los distintos procesos que realiza las diversas áreas que conforman la organización, un capital estable que le permita diversificar la gama de mercaderías, un equilibrio entre la liquidez y el endeudamiento generado por el financiamiento, e índices positivos en la determinación de la rentabilidad empresarial. Del mismo modo, luego de establecer las diferencias significativas entre las empresas de estudio, Inversiones VSV presenta una mejor implementación de las mejoras de control interno.

Huaman (2020) Tributación, financiamiento y rentabilidad de la micro y pequeña empresa del sector servicio “clínica de la mujer los jazmines S.A.C” en el distrito de Ayacucho, 2019. Tuvo como objetivo general: es determinar que la tributación, financiamiento y rentabilidad mejora la micro y pequeña empresa del sector servicio “Clínica de la mujer los jazmines S.A.C” en el distrito de Ayacucho, 2019. La metodología utilizada es de diseño no experimental, tipo cuantitativo y nivel descriptivo, además la muestra estuvo conformada por 5 trabajadores. Asimismo tuvo las siguientes conclusiones: Se determinó que la rentabilidad mejora la clínica, ya que la inversión aplicada al negocio en capacitación, compra de activos fijos, mejoramiento de la infraestructura y el buen servicio, mejoro su rentabilidad económica, lo que permitirá crecer y desarrollarse a nivel local y nacional. Además, la toma de una

decisión adecuada de parte de la gerencia en continuar invirtiendo en capital humano y brindando calidad de servicio, obtendrá mayores ganancias para la empresa. De lo comentado se acota que la rentabilidad que obtiene la empresa es por las inversiones realizadas con mucha responsabilidad tales como capacitación, activos e infraestructura siendo la clave para obtener una rentabilidad a favor de la empresa. Se propone que la clínica invierta en equipos médicos de alta tecnología para brindar un buen servicio al cliente y contrate los servicios de una profesional en marketing para mejorar las ventas de los servicios y obtener mayor rentabilidad.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Teoría de Control interno

El control interno es una técnica de clasificación de todos los métodos y medidas de relación establecidos dentro de una empresa para salvaguardar sus activos, verificar la corrección y confiabilidad de sus datos contables, comenzar la eficiencia operacional y la adhesión a las políticas gerenciales determinadas e un sistema de control interno se desarrolla más allá de aquellos asuntos que pertenecen directamente con las ocupaciones de los departamentos de contabilidad y finanzas. **Capote (2001, p. 5)**

El control interno obtiene por apertura una aprobación respectiva a reconocer que lo constituye como sistema de este tipo destacado en la organización pública privada diseñado en carácter expresa para certificar que los objetivos de la alta gerencia, no obstante lo anterior, han existido y influyen connotaciones más concretas que determinan la relación de la contabilidad, ocupaciones de empleados, instrucciones en tal forma que con base en ello la distribución coloque de una información positiva que le permita proteger de los bienes de la colocación e impulsar la eficacia en el progreso de las operaciones, así como la observaciones de la administración. El control interno representa un procedimiento integral de organización que involucra a técnicas y procedimientos que formalmente son aprobados

y adoptados por las organizaciones a efecto de proteger su patrimonio, conseguir información oportuna veraz y confiable y estimular la eficiencia, calidad y excelencia de las operaciones, así como promover el cumplimiento a los lineamientos administrativo determinados. **Sotomayor (2002, p.15)**

El control interno ha sido reconocido como un instrumento para que la dirección de todo tipo de estructura, obtenga una seguridad prudente para el desempeño de sus objetivos institucionales y esté en capacidad de comunicar sobre su gestión en los elementos interesadas en ella. Y las normas de control interno se imagina como herramienta que abarca el proceso integral verificando para el titular, empleados y servidores de una existencia, diseñando como afrontar los riesgos y para asegurar que se alcance sus objetivos gerenciales. **Mendoza (2018, p.25)**

Es una herramienta de servicio, entiende que el plan de organización y las técnicas y instrucciones que en forma coordinada se protegen o se implementan en las empresas dentro de un proceso eterno realizado por la dirección, gerencia y el personal de la empresa, para la custodia y defensa de sus activos y patrimonio, el desarrollo de la eficiencia en sus operaciones, comenzando el mayor grado de rentabilidad. La ampliación del control interno como herramienta del servicio empresarial ha sido permitida gracias a los logros obtenidos por los administradores, los especialistas en investigación y comunicación, los expertos en técnicas y los técnicos en informática. **Meléndez (2016, p.22)**

Objetivos del control interno

Conocer y aplicar los fundamentos científicos y técnicos del control interno, en empresas reales o simuladas de su entorno. Este objetivo presenta las siguientes situaciones:

Según **Meléndez (2016, p.23)** señala los objetivos del control interno

- Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y calidad en los servicios que debe brindar cada entidad.

- Proteger y conservar los recursos contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, sustracción, irregularidad o acto ilegal.
- Cumplir las leyes, reglamentos y normas establecidas.
- Elaborar información financiera válida y confiable, presentada con oportunidad.
- Promover una cultura de integridad, transparencia y responsabilidad en la función empresarial, cautelando el correcto desempeño de los funcionarios y servidores.
- Servir de marco de referencia en materia de control interno para las prácticas y procedimientos administrativos y financieros.
- Orientar la formulación de normas específicas para el funcionamiento de los procesos de gestión e información gerencial en las empresas.
- Controlar la efectividad y eficiencia de las operaciones realizadas y que estas se encuentren, dentro de los programas y presupuestos autorizados.
- Permitir la evaluación posterior de la efectividad, eficiencia y economía de las operaciones, a través de la auditoría interna o externa, reforzando el proceso de responsabilidad institucional.
- Orientar y unificar la aplicación del control interno en las entidades públicas y privadas.

Esquema de conceptos de control interno

Según Sotomayor (2002, p.17) menciona conceptos del control interno

Plan integral de organización	Métodos y procedimientos	Salvaguardar del patrimonio	Información oportuna y confiable	Eficiencia eficacia calidad y excelencia	Observancia lineamiento administrativos
Comprende a un conjunto de sistemas sembrando para ese efecto la	Utilización de proceso identificado para la obtención de un objetivo y el	Protección de los bienes de la organización como los valores bienes muebles o	Registro adecuado de las operaciones respetando los principios técnicos y	Propagar la óptica realización de actividades buscando siempre la mejora y la	Apoyar el cumplimiento de normatividad establecida impulsándose con ello la

relación entre el personal en beneficio de la organización.	análisis de etapas o pasos claramente definidos y la relación de ambos.	inmuebles y en general los activos.	presentando en consecuencia informes financieros así como su análisis.	adecuación de los sistemas individuales y del general en consecuencia.	efectividad en la realización de operaciones.
---	---	-------------------------------------	--	--	---

Objetivos del control interno

Según el autor **Sotomayor (2002, p.17)** indica los objetivos control interno

Veracidad de información financiera	Prevención de fraudes	Detección de errores y desperdicio	Eficiencia del personal	Salvaguardar de bienes
Es elemental en cualquier organización comprobar la información que presenta a la Alta Gerencia.	En forma expresa se aludía a la prevención de fraudes situación que ha cambiado.	Identificación de deficiencias administrativas y financieras.	Motivar la eficiencia y soportarla con informes de actividades.	Preservar la custodia y legitimidad del patrimonio de la organización.

Control interno y sus enfoques contables administrativo

Según **Sotomayor (2002, p.17)** menciona que en este campo los enfoques contables y administrativos, ya que de hecho ocasiona una polémica desde tiempo atrás, llegando a concluirse que en realidad uno y otro tienen relación y están tan entrelazados que llega un momento en el cual no pueden distinguirse, sin embargo, en diario acontecer de las actividades.

Contable	Administrativo
Controles que garantizan la confiabilidad y exactitud en el registro de operaciones y en	Controles que se implementan para garantizar la eficiencia, eficacia y economía en la realización de actividades.

la presentación de su producto los estados financieros.	
---	--

Se considera que en ocasiones se hace referencia al control operativos para referirse a la actividad administrativa de una organización, reconociendo que en general y el contable es solo una parte del control interno es muy específica y los dos son muy importante.

Elementos del control interno

Según el autor **Sotomayor (2002, p.17)** menciona que el control interno hace referencia a elementos que lo soportan y los estudiosos de la disciplina los han clasificado en cuatro son:

- ❖ Organización
- ❖ Personal
- ❖ Supervisión
- ❖ Presupuestos
- ❖ Contabilidad

Componentes del control interno de una empresa

Según el autor **Calle (2020)** indica los componentes del control interno son:

- **Ambiente de control interno**

La estructura del control interno de una empresa emprende por el ambiente de control interno, que la cualidad de una compañía frente a los métodos de auditoria y las inspecciones en el anterior de la compañía.

- **Evaluación de riesgo**

La evaluación de riesgo consiste en la personalización de puntos claves en las técnicas de la compañía y que es fundamental para llevar a cabo un control exhaustivo.

- **Información y comunicación**

Forma parte de las características del control interno de una empresa, apuntan al proceso de seleccionar y distribuir información coherente con los mecanismos de inspección a través de todas las dependencias de la entidad. Este proceso se hace la práctica cuando contiene sistemas de información que se comunican cada funcionario las naciones básicas de la conducción interno de los proyectos y de los conocimientos.

- **Monitoreo**

Se refiere al elemento de auditoría por medio del cual se muestra fallas, se demuestra que los sistemas de control interno estén positivamente diseñados y que continúen manejando de manera adecuada. El monitoreo implica también describir con un proceso para participar de manera oportuna cuáles controles no están siendo efectivos. De esta condición de los miembros de la compañía puedan pensar a tiempo cuándo se debe cambiar el rumbo.

- **Control de las actividades**

Se alcanza las actividades que realiza al personal de una entidad para asegurarse de que los controles están surtiendo efecto. Esta diligencia está diseñada para emprender los eventos que se encontraron al evaluar el riesgo, para luego efectuar las mejoras y monitorear su actividad.

2.2.2 Teoría de Rentabilidad

Rentabilidad es un elemento que se emplea a todo trabajo económico en la que se reúnen unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de conseguir los resultados. En la literatura económica, aunque el término rentabilidad se maneja de forma muy variada y son muchas las aproximaciones doctrinales que incurren en una u otra faceta de la misma, en sentido general se denomina rentabilidad a la medida de la utilidad que en

un concluyente periodo de tiempo producen los capitales manejados en el mismo. Esto supone la asimilación entre la renta compuesta y los medios manipulados para obtenerla con el fin de permitir la elección entre elecciones o juzgar la eficiencia de las acciones realizadas. **Sánchez (2002)**

La rentabilidad en el campo de administración de empresas se ha centrado generalmente en la explicación de ciertos modelos normativos y que muchas veces carecen de una estructura teórica explícita, como el análisis económico – financiero tradicional se ha hecho uso del concepto de rentabilidad donde se explica las interrelaciones existentes entre los diferentes componentes de la rentabilidad de activos operacional, sin embargo, el enfoque no muestra el apoyo teórico que permite comprender. **Parada (1988, p.15)**

La rentabilidad del negocio tiene cuenta si existen algunas condiciones del propietario relacionadas con el éxito, entre otras como el liderazgo seguro, evidenciado por capacidad de llevar a cabo propósitos así como establecer y dirigir equipos; su visión tranquila del futuro demostrado por su contenido de llevar a cabo proyectos así como establecer y dirigir equipos, su enfoque clara del futuro demostrada con un plan determinado de acción, su capacidad de vender, demostrada por su pasión por las ventas y su positiva aprobación a ser rechazado una y mil veces y posteriormente, su experiencia en los negocios. **Yañez (2019, p.5)**

La rentabilidad ha ido cambiando con el período y ha sido usado de diferentes formas, siendo éste uno de los horarios más relevantes para medir el éxito de un negocio, ya que una rentabilidad seguida con una política de dividendos conlleva al fortalecimiento de las unidades económica. Las utilidades suministrados adecuadamente significan diversión en capacidad instalada actualización de la tecnología existente, nuevos esfuerzos en la búsqueda de mercado. La rentabilidad es la relación que existe entre la ganancia y la inversión necesaria para conseguir, ya que mide tanto la seguridad de la gerencia de una

empresa confirmada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones. **Zamora (2011, p.20)**

La rentabilidad en el análisis contable

La importancia de análisis de la rentabilidad aparece determinada porque, aun partiendo de la combinación de objetivos a que se afronta una empresa, basado unos en la renta o beneficio, otros en el desarrollo, la estabilidad e incluso en la prestación a la colectividad, en todo análisis empresarial el centro de la discusión tiende a situarse en la polaridad entre la rentabilidad y seguridad o capacidad como variables fundamentales de toda actividad económica. **Sánchez (2002)**

Niveles de Análisis de la rentabilidad empresarial

Según **Sánchez (2002)** Aunque cualquier forma de concebir los conceptos de resultado e inversión de instituir un indicador de rentabilidad, el estudio de la rentabilidad en la empresa lo cumplimos en dos niveles, en función del tipo de resultado y de inversión relacionada con el mismo que se considere:

- ❖ Así, tenemos un primer nivel de análisis conocido como rentabilidad económica o del activo, en el que se relaciona un concepto de resultado conocido o previsto, antes de intereses, con la totalidad de los capitales económicos empleados en su obtención, sin tener en cuenta la financiación u origen de los mismos, por lo que representa, desde una perspectiva económica, el rendimiento de la inversión de la empresa.
- ❖ Y un segundo nivel, la rentabilidad financiera, en el que se enfrenta un concepto de resultado conocido o previsto, después de intereses, con los fondos propios de la empresa, y que representa el rendimiento que corresponde a los mismos.

Tipos de Rentabilidad

Según **Sánchez (2002)** menciona tipos de rentabilidad

- **Rentabilidad económica**

Es una medida, respectiva a un explícito período, del beneficio de los activos de una compañía con independencia de la inversión de los mismos. De aquí que, según la opinión más extensa, la rentabilidad económica sea estimada como una disposición del contenido de los activos de una sociedad para establecer valor con independencia de cómo han sido financiados, lo que consiente la asimilación de la rentabilidad entre empresas sin que la diferencia en las distintas estructuras financieras, y que muestra en los pagos de los intereses, afecte al valor de la renta.

Cálculo de la rentabilidad económica

Nos encontramos con tantas posibilidades como conceptos de resultado y de inversión coherentes entre sí. Sin embargo, sin entrar en excesivos detalles analíticos, de forma genéricamente suele considerarse como concepto de resultado el Resultado antes de intereses e impuestos, y como concepto de inversión el Activo total a su estado medio.

$$\mathbf{RE} = \frac{\text{Resultado antes de intereses e impuestos}}{\text{Activo total a su estado medio}}$$

El resultado antes las utilidades e impuestos suele igualar con el resultado del ejercicio prescindiendo de los gastos financieros que produce la financiación ajena y del impuesto de sociedades. Al posponer del gasto por impuesto de sociedades se pretende calcular la eficiencia de los precios empleados con independencia del tipo de impuestos, que además obtienen variar según el tipo de sociedad.

Margen

$$\mathbf{Margen} = \frac{\mathbf{Resultado}}{\mathbf{Ventas}}$$

El margen mide el beneficio obtenido por cada unidad financiera cedida, es decir, la rentabilidad de las ventas. Los mecanismos del margen logran ser analizados

atendiendo bien a una clasificación económica o bien a una programación funcional. En el primer caso se puede conocer la intervención en las ventas de conceptos como los impuestos de explotación, los gastos de particular o las amortizaciones y provisiones, mientras en el segundo se puede conocer la calidad de las distintas empleos de coste, tales como el coste de las ventas, de administración, etc.

▪ **Rentabilidad financiera**

Son los fondos propios, es una disposición, respectiva a un concluyente tiempo, del rendimiento logrado por esos capitales propios, ordinariamente con independencia de la distribución del resultado. La rentabilidad financiera consigue considerarse como una medida de rentabilidad más contigua a los socios o propietarios que la rentabilidad económica, y de ahí que teóricamente, y según la opinión más desarrollada, sea el horario de rentabilidad que los directivos investigan extender el interés de los propietarios.

Cálculos de la rentabilidad financieras

A diferencia de la rentabilidad económica, en la rentabilidad financiera existen menos divergencias en cuanto a la expresión de cálculo de la misma. La más habitual es la siguiente:

$$\text{RF} = \frac{\text{Resultado neto}}{\text{Fondos propios a su estado medio}}$$

Como concepto de resultado la expresión más utilizada es la de resultado neto, considerando como tal al resultado del ejercicio. Otros conceptos de resultado, siempre después de los beneficios, que se suelen enfrentar a los fondos propios para obtener la rentabilidad financiera serían los siguientes:

- ✓ Resultado antes de impuestos, para medir el rendimiento de los fondos propios con independencia del impuesto de sociedades.
- ✓ Resultado de las actividades ordinarias, prescindiendo así tanto del efecto del impuesto sobre sociedades como de los resultados extraordinarios, bajo la pretensión de facilitar la Comparabilidad intertemporal y entre empresas.
- ✓ Resultado previo a la deducción de amortizaciones y provisiones, debido a que son costes de difícil estimación económica y que, tanto por la diversidad de políticas de unas empresas a otras como por la manipulación de que pueden ser objeto, se configuran como un posible factor distorsionante del resultado real.
- ✓ Resultado de explotación una vez deducidos los intereses de la deuda y los impuestos directos.

2.2.3 Teoría de MYPES

LEY QUE MODIFICA DIVERSAS LEYES PARA FACILITAR LA INVERSIÓN, IMPULSAR EL DESARROLLO PRODUCTIVO Y EL CRECIMIENTO

EMPRESARIAL El Congreso (2013)

Objeto de Ley

La presente ley tiene por objeto crear el marco legal para el desarrollo de la competencia, formalización y el progreso de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME), constituyendo capacidades de alcance general y el mundo de instrumentos de apoyo y promoción; estimulando la inversión privada, la elaboración, el acceso a los mercados internos y externos y otras políticas que impulsen el emprendimiento y permiten mejorar la organización empresarial junto con el crecimiento sostenido de estas unidades económicas.

Características de las micro, pequeñas y medianas empresas.

Las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

- a) **Microempresa:** ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT). □Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- b) **Mediana empresa:** ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT. El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la micro, pequeña y mediana empresa podrá ser determinado por decreto supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas y el Ministro de la Producción cada dos (2) años. Las entidades públicas y privadas promoverán la uniformidad de los criterios de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector.

Promoción de la iniciativa privada

El Estado apoya e incentiva la iniciativa privada que elabora acciones de capacitación y asistencia técnica de las micro pequeñas y medianas empresas. El reglamento de la presente ley constituye las medidas promocionales en beneficio de las instituciones privadas que brinden formación, ayuda técnica, productos de investigación, asesoría y consultoría, entre otros, la micro pequeñas y medianas empresas.

2.2.4 Marco conceptual

2.2.4.1 Concepto de Control Interno

Es el plan mediante el cual una organización constituye principios, técnicas y procedimientos que coordinados entre si buscan salvaguardar los recurso de la entidad, además de informar y detectar fraudes y errores entre los diferentes procesos avanzados en la empresa, en torno al desempeño de los objetivos planteados para determinado tiempo. **ACTUALICESE (2021)**

El control interno es una táctica que se enmarca en el control de patrimonios y activos de una empresa, y sirve para facturar un registro sobre su movimiento y trazabilidad. Las empresas en la medida que van creciendo, se les hace cada vez más difícil formalizar el seguimiento sobre lo que ocurre con sus recursos, sus activos, sus herramientas, y las personas. **Orellana (2016)**

2.2.4.2 Concepto de rentabilidad

Es el beneficio económico obtenido por una acción comercial que involucre la oferta de bienes y servicios. La rentabilidad es el criterio que conmueve el desarrollo de las empresas de capitales y las empuja a la innovación constantes, a la búsqueda de nuevos mercados, nuevas oportunidades de negocios, etc. **Ramos (2014, párr. 2)**

La rentabilidad hace referencia a los beneficios que se han logrado o se puede obtener de una transformación por que es un buen indicador del progreso de una inversión y de la capacidad de la empresa para gratificar los recursos financieros utilizados. **Sevilla (2019, párr. 5)**

III.HIPOTESIS

La presente investigación no contara con hipótesis, ya que cuenta con un nivel descriptivo.

Según **Fernández (2014)** indica que no todas las investigaciones cuantitativas se plantean hipótesis. Las investigaciones cuantitativas que formulan hipótesis son aquellas cuyo planteamiento define que su alcance será correlacional o explicativo, o las que tienen un alcance descriptivo, pero que intentan pronosticar una cifra o un hecho. **Pg.104**

IV. METODOLOGIA

4.1 Diseño de la investigación

El diseño de investigación fue un tipo cuantitativo, descriptivo, no experimental, bibliográfico y documental.

Los métodos y técnicas elegidos por un investigador para combinarlos de una manera razonablemente lógica para que el problema de la investigación sea manejado de manera eficiente. **Cabrero & Martínez (2020)**

- **Cuantitativo.-** La investigación cuantitativa llamada empírico- analítico, racionalista o positivistas es aquel que se basa en el aspecto numérico para investigar, analizar y comprobar información y datos. **Cortez (2018, p.13)**
- **Descriptivo.-** Se encarga de describir la población, situación o fenómeno alrededor del cual se centra su estudio donde se procura brindar información acerca del qué, cuando y donde, relativo al problema de investigación. Como dice su propio, esta forma de investigar describe, no explica. **Mejia (2020, párr.23)**
- **Documental.-** Es la revisión documental de determinados temas que son del interés del tesista o del investigación , donde se hace comparaciones del conocimiento de esos escritos con otros, seleccionado aquellos que se ajusten a una esquematización del estudio. **Pino (2019, p.193)**
- **No experimental.-** Se caracterizan por no manipular deliberadamente la variable independiente. **Pino (2019, p. 396)**

4.2 Población y muestra

4.2.1 Población

La población estuvo conformada por todas las empresas boticas del sector comercio del distrito Andres Avelino Cáceres 2020.

Es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra y que cumple con una serie de criterios predeterminado. **Arias (2016, p.202)**

4.2.2 Muestra

La muestra estuvo conformada por 10 empresas boticas del sector comercio del distrito Andres Avelino Cáceres, 2020.

Es un subconjunto de datos perteneciente a una población de datos. Estadísticamente hablando, debe estar constituido por un cierto número de observaciones que representen adecuadamente el total de los datos. **López (2019, párr. 8)**

Esquema:



Dónde:

M = Muestra conformada por las micro y pequeña empresas boticas encuestada del distrito Andres Avelino Cáceres.

O = Observación de las variables: Control interno, rentabilidad.

4.3 Definición y operacionalización de variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<p>CONTROL INTERNO</p>	<p>El control interno es un procedimiento que se enmarca en el control de recursos y activos de una empresa, y sirve para llevar un registro sobre su actividad y trazabilidad. Las empresas en la medida que van creciendo, se les hace cada vez más difícil realizar el seguimiento sobre lo que ocurre con sus recursos, sus activos, sus herramientas, y las personas. Orellana (2016)</p>	<p>El control interno sirve para ayudar a la empresa a que logre sus metas y sus propósitos en determinado presupuestos minimizando todo riesgo implicando en la consecución de sus objetivos.</p>	<p>Componentes del control interno</p>	<p>Ambiente de control</p> <p>Evaluación de riesgo</p> <p>Actividad de control</p> <p>Información y comunicación</p> <p>Supervisión</p>	<p>Cuestionario</p>

4.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnicas

Para el recojo de la información se utilizó lo siguiente

- **Revisión bibliográfica:** Son actividades que corresponden con la búsqueda de información escrita.
- **Encuesta.** Sirve para el recojo de la información seguida con las empresas en cuestión.

Son procesos e instrumentos que se utilizan al iniciar el estudio de un fenómeno determinado. Estos métodos permiten recopilar, examinar y exponer la información, de esta forma se logra el principal objetivo de toda investigación, que adquirir nuevos conocimientos. **Gonzáles (2012, párr.12)**

4.4.2 Instrumento

Para el recojo de la información se utilizó lo siguiente:

- **Ficha bibliográfica:** Se utilizaron persistentemente en la búsqueda de datos sobre las fuentes recurridas, para llevar un registro de aquellos estudios.
- **Cuestionario:** Se utilizará con el propósito de obtener información sobre el control interno, rentabilidad en las boticas.

Consideran que los instrumentos es un recurso del que puede valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información. Dentro de cada instrumento puede distinguirse dos aspectos diferentes: una forma y un contenido. **López (2011)**

4.5 Plan de análisis

Para considerar los datos recogidos en la investigación se utilizará la estadística descriptiva, para analizar la frecuencia y porcentaje de los resultados del cuestionario. Para la lista de

fichas se utilizará el soporte del programa estadísticos SPSS. Se analizará la fiabilidad y posterior verificación del instrumento de medida.

4.6 Matriz de consistencia

TITULO DE INVESTIGACIÓN	ENUNCIADO DE PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN
<p>Control interno y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro boticas del distrito Andrés Avelino Cáceres, 2020</p>	<p>¿Cuáles son las mejoras del control interno y rentabilidad en la micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas del distrito Andrés Avelino Cáceres, 2020?</p>	<p>Determinar las mejoras del control interno y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas del distrito Andrés Avelino Cáceres, 2020.</p> <p>OBJETIVO ESPECIFICO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describir las mejoras del control interno en las micro pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas del distrito Andrés Avelino Cáceres, 2020. - Describir las mejoras de la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas del distrito Andrés Avelino Cáceres, 2020. - Describir las importancias del control interno y rentabilidad en las micro y pequeñas del sector comercio, rubro boticas del distrito Andrés Avelino Cáceres, 	<p>Enfoque Cuantitativo</p> <p>Alcance Descriptivo</p> <p>Diseño Bibliográfica, no experimental y documental</p> <p>Población La población estuvo conformada por todas las empresas boticas del sector comercio del distrito Andres Avelino Cáceres 2020.</p> <p>Muestra Estuvo conformada por 10 empresas boticas del sector comercio del distrito Andrés Avelino Cáceres, 2020.</p> <p>Técnica de recolección de datos</p> <p>Técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisión bibliográfica - Encuesta <p>Instrumento</p>

			<ul style="list-style-type: none">- Ficha bibliográfica- cuestionario
--	--	--	--

4.7 Principios éticos

La investigación se realizará en base al código de ética profesional del contador público, por ser profesional de las ciencias contables, ya que dichos principios a los que está orientada la investigación son reglas y normas que se debe utilizarse en el acto humano, los principales principios son la integridad, objetividad, la competencia profesional.

Asimismo, nos regimos a las normas y reglamentos de la universidad católica los Ángeles de Chimbote, por ser de la escuela profesional de contabilidad, para autenticar la veracidad de la investigación, como el principio de protección a las personas que participan en la investigación, ya que se las debe de priorizar antes y no tomarles como medio para conseguir los objetivos, además se debe de informar los propósitos de la investigación a las personas involucradas

La investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote se efectuarán cabalmente su reglamento y normatividad de ética para la veracidad y autenticidad de la investigación a continuidad donde se presenta los siguientes principios:

- **Protección y derecho a estar informados.** - La protección a las personas involucradas en las investigaciones debe ser prioridad del investigador, pues no se les debe usar como un medio para la obtención de beneficio.
- **La beneficencia no maleficencia.** - Que consiste en no causar ningún tipo de daño a las personas.
- **La justicia.** - Que se debe tener en cuenta para lo toma adecuada de las decisiones, además de tener un juicio razonable.
- **Integridad científica.** - Este principio consiste en que el investigador no solo se rige en la actividad científica sino también en la actividad profesional como las enseñanzas, ello no debe afectar los resultados por los conflictos de intereses.

- **Consentimiento informado y expreso:** Este principio señala que la investigación debe contar con la voluntad, libre e informada de las personas involucrada en la investigación.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

5.1.1 Objetivo específico N°1: Describir las mejoras del control interno en las micro pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas del distrito Andrés Avelino Cáceres, 2020.

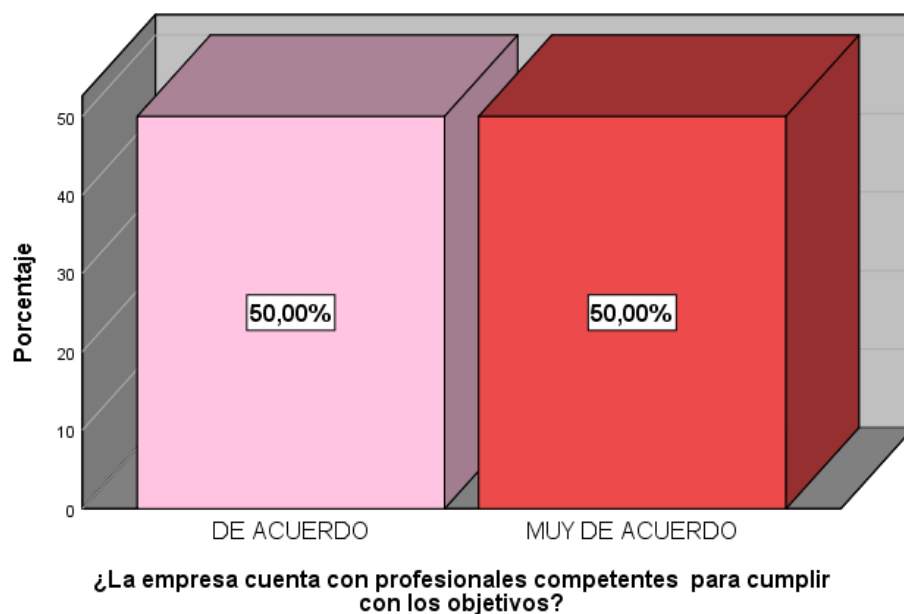
1.- ¿La empresa cuenta con profesionales competentes para cumplir con los objetivos?

TABLA N°1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	5	50,0	50,0	50,0
	MUY DE ACUERDO	5	50,0	50,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO N° 1



Fuente: Tabla N°1

NOTA:

Del total de 100% de la distribución de la muestra, el 50% de los encuestados respondieron que están muy de acuerdo que la empresa cuenta con profesionales competentes para cumplir con los objetivos, mientras el 50% de los encuestados afirmaron que están de acuerdo que la empresa cuenta con profesionales competentes para cumplir con los objetivos.

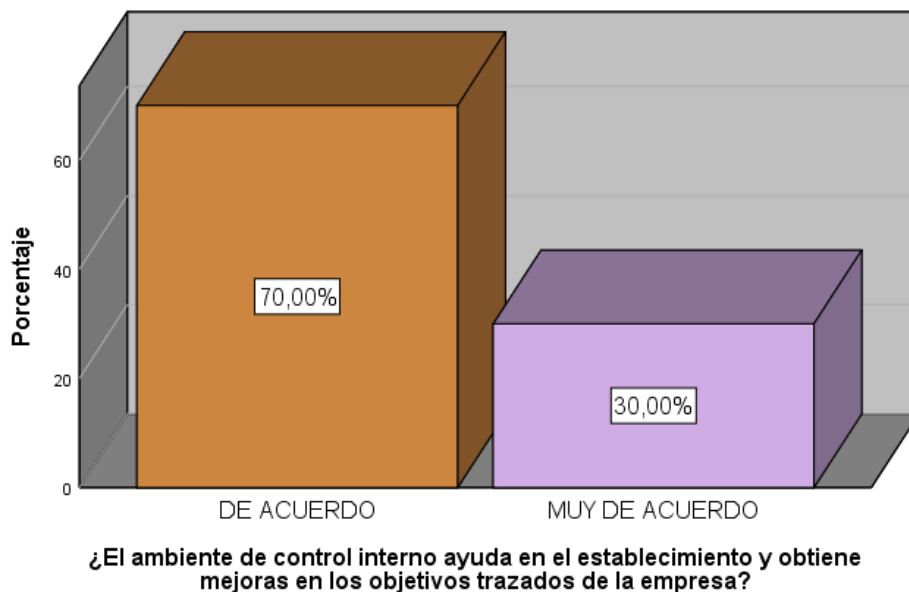
2.- ¿El ambiente de control interno ayuda en el establecimiento y obtiene mejoras en los objetivos trazados de la empresa?

TABLA N° 2

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido DE ACUERDO	7	70,0	70,0	70,0
MUY DE ACUERDO	3	30,0	30,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO N° 2



Fuente: Tabla N°2

NOTA: Del total de 100% de la distribución de la muestra, el 70% de los encuestados respondieron que están acuerdo que el ambiente de control interno ayuda en el establecimiento y obtiene mejoras en los objetivos trazados de la empresa, mientras el 30% de los encuestados afirmaron que están muy de acuerdo que el ambiente de control interno ayuda en el establecimiento y obtiene mejoras en los objetivos trazados de la empresa.

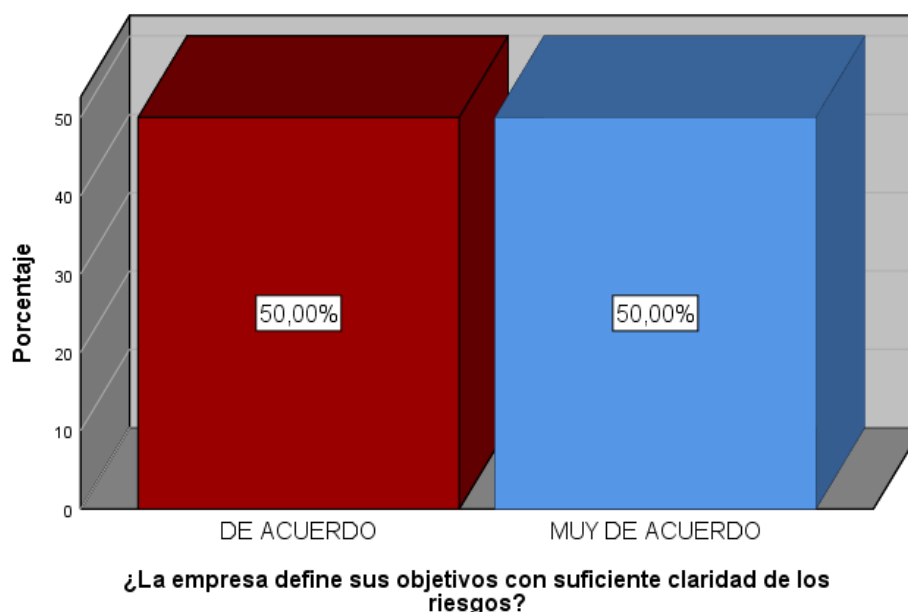
3.- ¿La empresa define sus objetivos con suficiente claridad de los riesgos?

TABLA N°3

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido DE ACUERDO	5	50,0	50,0	50,0
MUY DE ACUERDO	5	50,0	50,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO N° 3



Fuente: Tabla N° 3

Del total de 100% de la distribución de la muestra, el 50% de los encuestados afirmaron que están muy de acuerdo que la empresa define sus objetivos con suficiente claridad de los riesgos, mientras el 50% de los encuestados afirman que están de acuerdo que la empresa define sus objetivos con suficiente claridad de los riesgos.

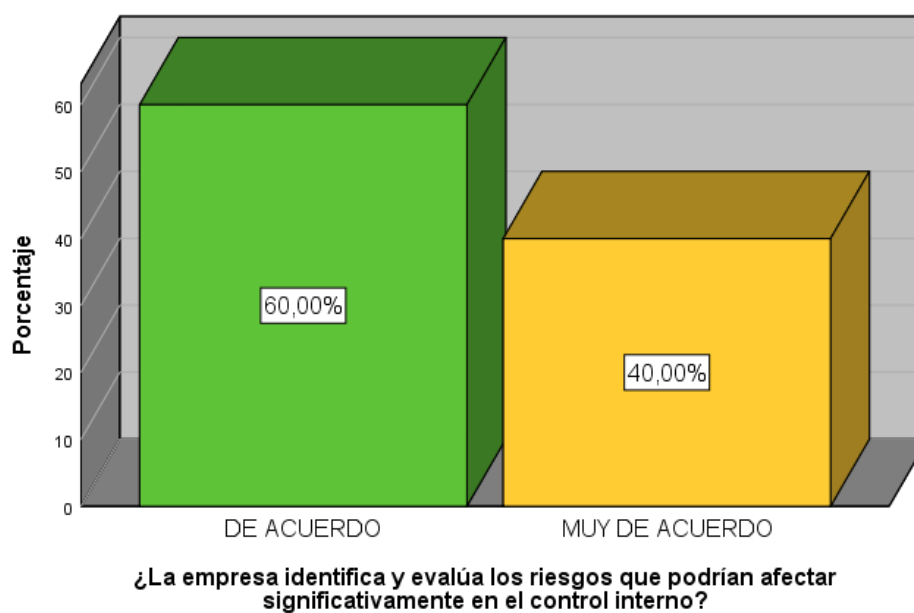
4.- ¿La empresa identifica y evalúa los riesgos que podrían afectar significativamente en el control interno?

TABLA N° 4

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	6	60,0	60,0	60,0
	MUY DE ACUERDO	4	40,0	40,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO N° 4



Fuente: Tabla N° 4

NOTA: Del total de 100% de la distribución de la muestra, el 60% de los encuestados afirman que están de acuerdo que la empresa identifica y evalúa los riesgos que podría afectar significativamente en el control interno, mientras el 40% de los encuestados respondieron que están muy de acuerdo que la empresa identifica y evalúa los riesgos que podría afectar significativamente en el control interno.

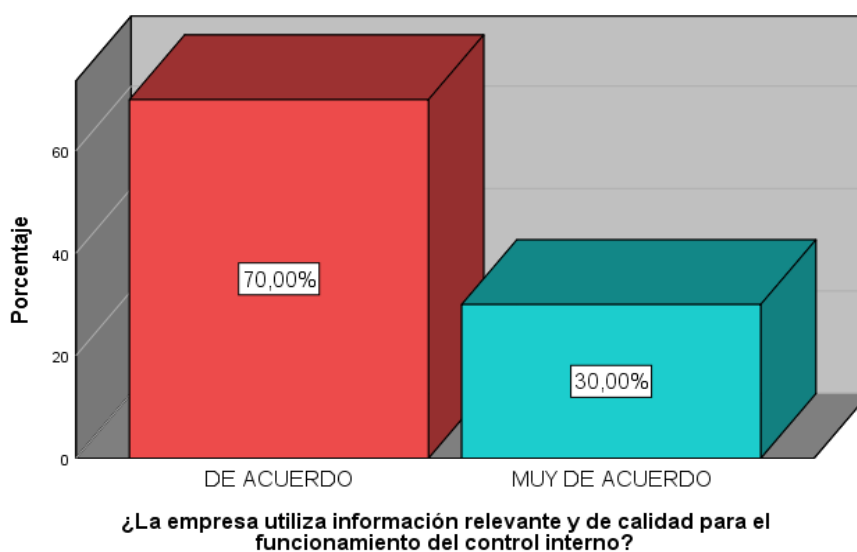
5.- ¿La empresa utiliza información relevante y de calidad para el funcionamiento del control interno?

TABLA N° 5

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido DE ACUERDO	7	70,0	70,0	70,0
MUY DE ACUERDO	3	30,0	30,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO N°5



Fuente: Tabla N°5

NOTA: Del total de 100% de la distribución de la muestra, el 60% de los encuestados respondieron que están de acuerdo que la empresa utiliza información relevante y de calidad para el funcionamiento del control interno. Mientras el 30% de los encuestados afirmaron que están muy de acuerdo que la empresa utiliza información relevante y de calidad para el funcionamiento del control interno.

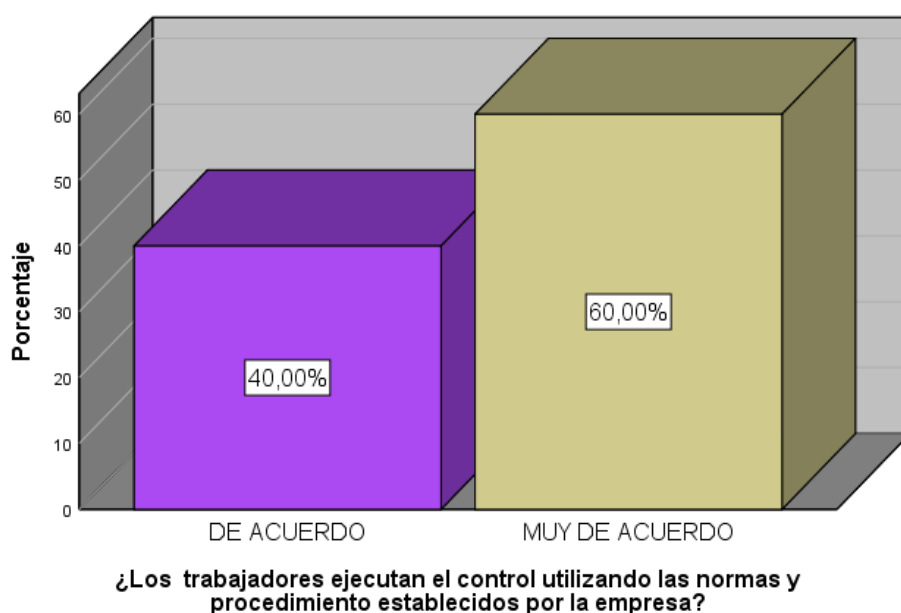
6.- ¿Los trabajadores ejecutan el control utilizando las normas y procedimiento establecidos por la empresa?

TABLA N° 6

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido DE ACUERDO	4	40,0	40,0	40,0
MUY DE ACUERDO	6	60,0	60,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propio

GRAFICO N° 6



Fuente: Tabla N° 6

NOTA: Del total de 100% de la distribución de la muestra, el 60% de los encuestados afirman que se encuentran muy de acuerdo que los trabajadores ejecutan el control utilizando las normas y procedimiento establecidos por la empresa, asimismo, el 40% de los encuestados señalaron que están de acuerdo que los trabajadores ejecutan el control utilizando las normas y procedimiento establecidos por la empresa.

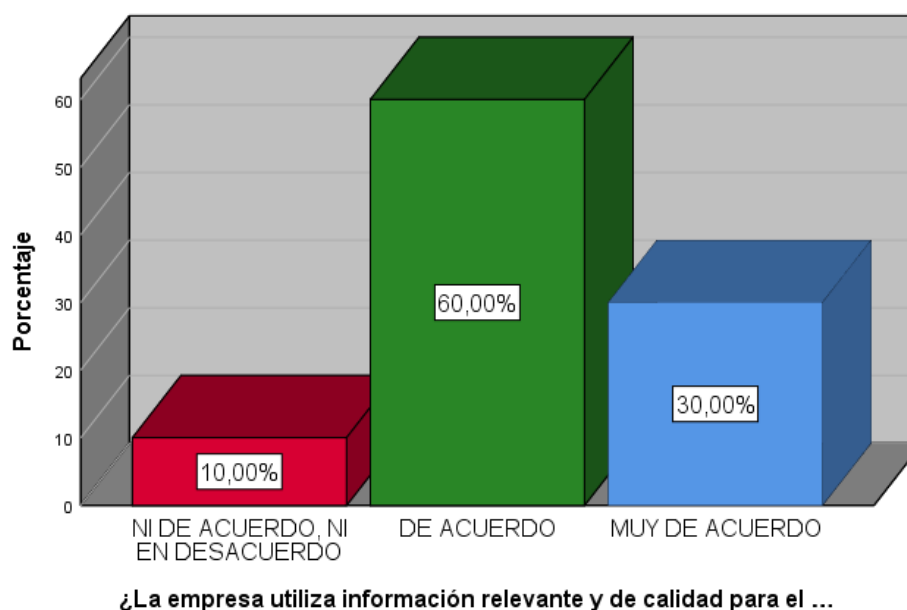
7.- ¿La empresa utiliza información relevante y de calidad para el funcionamiento del control interno?

TABLA N° 7

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	1	10,0	10,0	10,0
	DE ACUERDO	6	60,0	60,0	70,0
	MUY DE ACUERDO	3	30,0	30,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO N° 7



Fuente: Tabla N° 7

NOTA: Del total de 100% de la distribución de la muestra, el 60% de los encuestados afirman que están de acuerdo que la empresa utiliza información relevante y de calidad para el funcionamiento del control interno, asimismo el 30% de los encuestados respondieron que están muy de acuerdo que la empresa utiliza información relevante y de calidad para el funcionamiento del control interno, mientras el 10% de los encuestados afirman que ni acuerdo ni en desacuerdo que la empresa utiliza información relevante y de calidad para el funcionamiento del control interno.

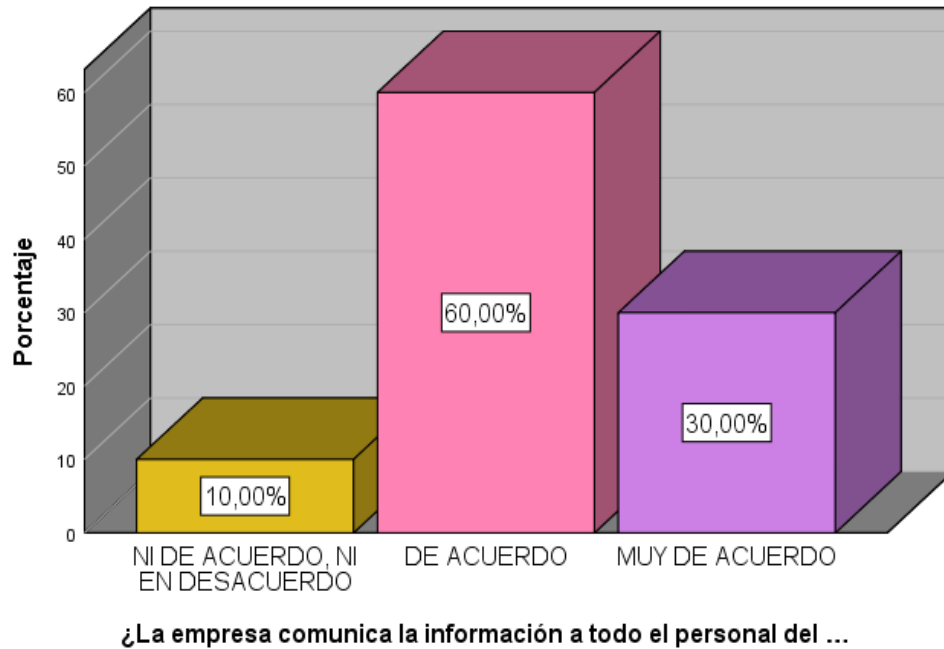
8.- ¿La empresa comunica la información a todo el personal del funcionamiento de control interno?

TABLA N° 8

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO DE ACUERDO	1	10,0	10,0	10,0
	MUY DE ACUERDO	6	60,0	60,0	70,0
		3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO N° 8



Fuente: Tabla N° 8

NOTA: Del total de 100% de la distribución de la muestra, el 60% de los encuestados afirman que están de acuerdo que la empresa comunica la información a todo el personal del funcionamiento de control interno, mientras el 30% de los encuestados señalaron que están muy de acuerdo que la empresa comunica la información a todo el personal del funcionamiento de control interno, asimismo el 10% de los encuestados indicaron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

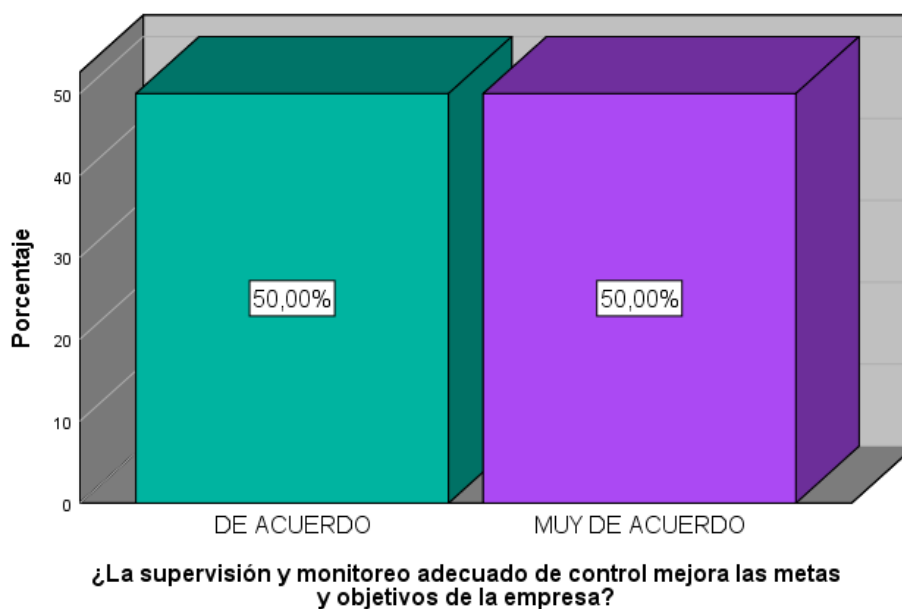
9.- ¿La supervisión y monitoreo adecuado de control mejora las metas y objetivos de la empresa?

TABLA N° 9

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	5	50,0	50,0	50,0
	MUY DE ACUERDO	5	50,0	50,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO N° 9



Fuente: Tabla N° 9

NOTA: Del total de 100% de la distribución de la muestra, el 50% de los encuestados respondieron que están muy de acuerdo que la supervisión y monitoreo adecuado de control mejora las metas y objetivos de la empresa, asimismo el 50% de los encuestados respondieron que están de acuerdo que la supervisión y monitoreo adecuado de control mejora las metas y objetivos de la empresa.

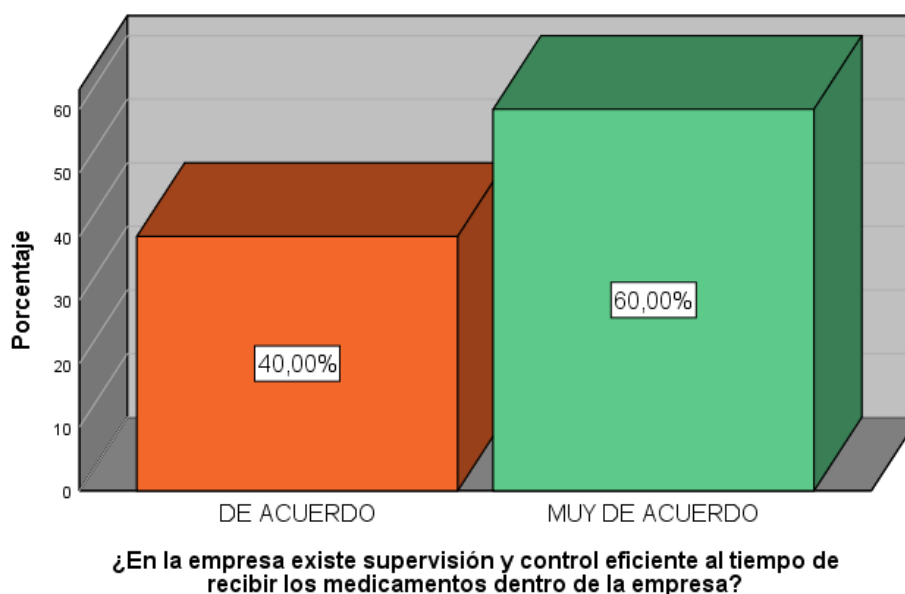
10.- ¿En la empresa existe supervisión y control eficiente al tiempo de recibir los medicamentos dentro de la empresa?

TABLA N° 10

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	4	40,0	40,0	40,0
	MUY DE ACUERDO	6	60,0	60,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO N°10



Fuente: Tabla N°10

NOTA: Del total de 100% de la distribución de la muestra, el 60% de los encuestados respondieron que están muy de acuerdo que la empresa existe supervisión y control eficiente al tiempo de recibir los medicamentos dentro de la empresa, mientras el 40% de los encuestados afirman que están de acuerdo que la empresa existe supervisión y control eficiente al tiempo de recibir los medicamentos dentro de la empresa.

5.1.2 Objetivo específico N°2: Describir las mejoras de la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas del distrito Andrés Avelino Cáceres, 2020.

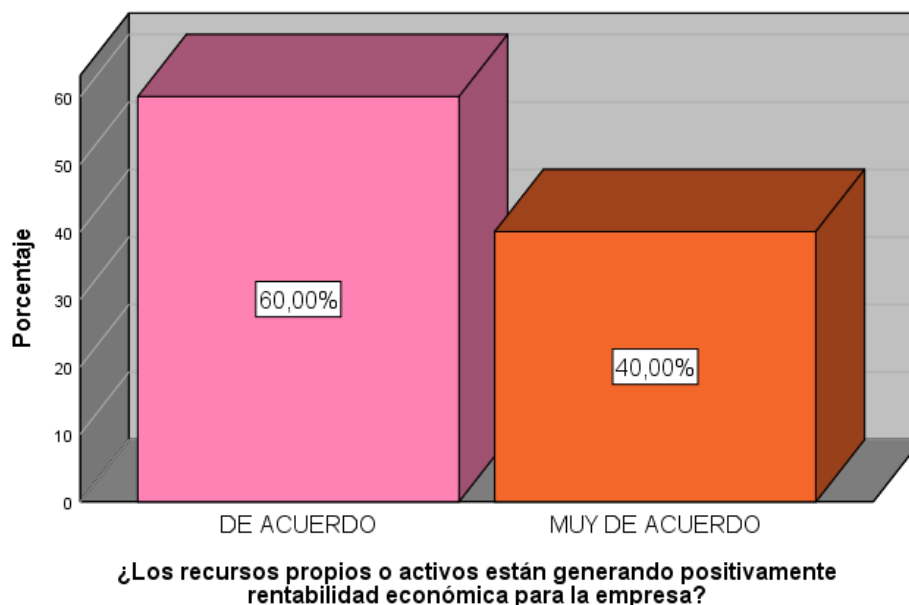
11.- ¿Los recursos propios o activos están generando positivamente rentabilidad económica para la empresa?

TABLA N° 11

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	6	60,0	60,0	60,0
	MUY DE ACUERDO	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO N° 11



Fuente: Tabla N° 11

NOTA: Del total de 100% de la distribución de la muestra, el 60% de los encuestados afirman que están de acuerdo que los recursos propios o activos están generando positivamente rentabilidad económica para la empresa, mientras el 40% de los encuestados respondieron que

están muy de acuerdo que los recursos propios o activos están generando positivamente rentabilidad económica para la empresa.

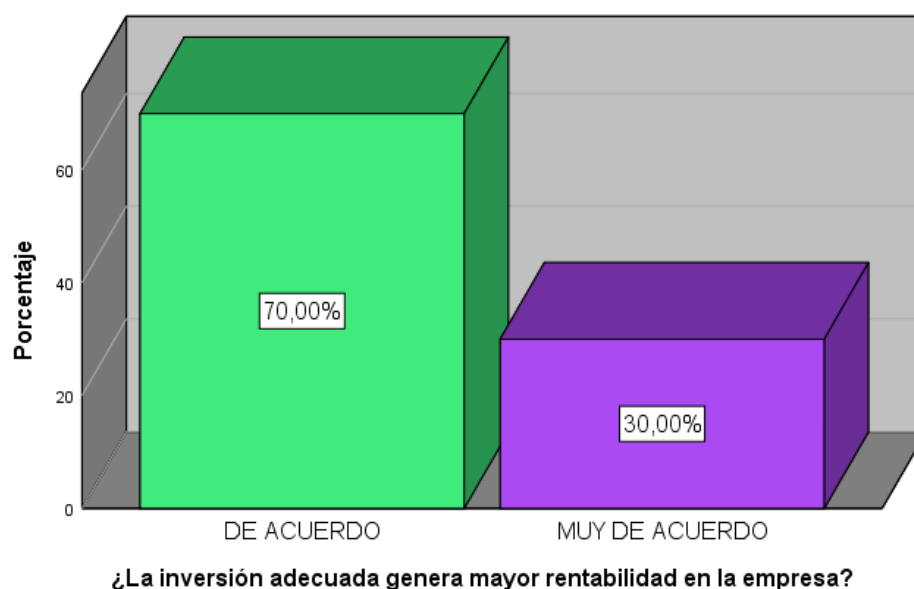
12.- ¿La inversión adecuada genera mayor rentabilidad en la empresa?

TABLA N° 12

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	7	70,0	70,0	70,0
	MUY DE ACUERDO	3	30,0	30,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

Fuente: Tabla N°12

GRAFICO N°12



Fuente: Tabla N° 12

NOTA: Del total de 100% de la distribución de la muestra, el 70% de los encuestados respondieron que están de acuerdo que la inversión adecuada genera mayor rentabilidad en la

empresa, asimismo el 30% de los encuestados respondieron que están muy de acuerdo que la inversión adecuada genera mayor rentabilidad en la empresa.

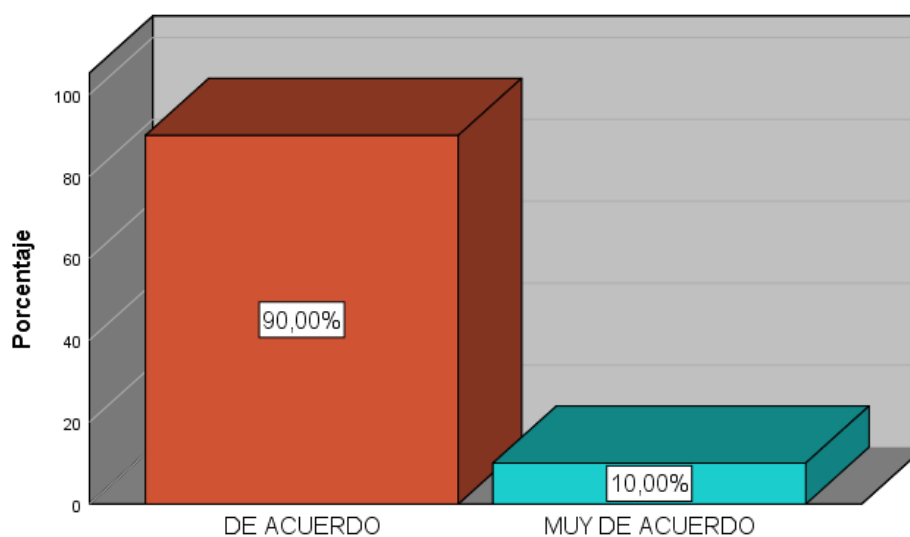
13.- ¿El patrimonio influye en la rentabilidad financiera de la empresa?

TABLA N° 13

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	9	90,0	90,0	90,0
	MUY DE ACUERDO	1	10,0	10,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO N° 13



¿El patrimonio influye en la rentabilidad financiera de la empresa?

Fuente: Tabla N°13

NOTA: Del total del 100% de la distribución de la muestra, el 90% de los encuestados respondieron que están de acuerdo que el patrimonio influye en la rentabilidad financiera de la

empresa, asimismo el 10% respondieron que están de muy de acuerdo que el patrimonio influye en la rentabilidad financiera de la empresa.

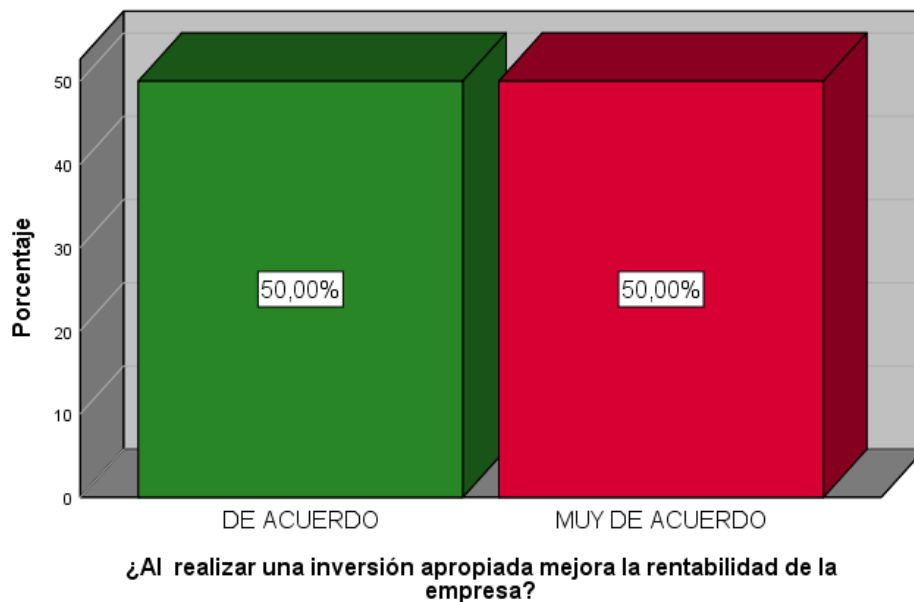
14.- ¿Al realizar una inversión apropiada mejora la rentabilidad de la empresa?

TABLA N° 14

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido DE ACUERDO	5	50,0	50,0	50,0
MUY DE ACUERDO	5	50,0	50,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propio

GRAFICO N° 14



Fuente: Tabla N°14

NOTA: Del total de 100% de la distribución de la muestra, el 50% de los encuestados respondieron que están muy de acuerdo que al realizar una inversión apropiada mejora la

rentabilidad de la empresa, mientras el 50% de los encuestados afirmaron que están de acuerdo que al realizar una inversión apropiada mejora la rentabilidad de la empresa.

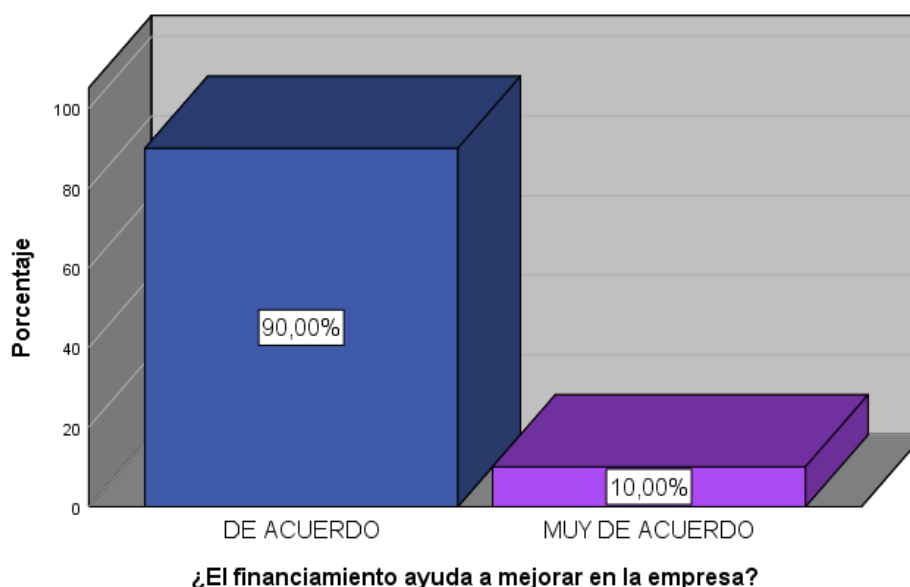
15.- ¿El financiamiento ayuda a mejorar en la empresa?

TABLA N° 15

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	9	90,0	90,0	90,0
	MUY DE ACUERDO	1	10,0	10,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO N° 15



Fuente: Elaboración propio

NOTA: Del total de 100% de la distribución de la muestra, el 90% de los encuestados respondieron afirman que están de acuerdo que el financiamiento ayuda a mejorar en la empresa, asimismo, el 10% de los encuestados respondieron que están muy de acuerdo que el financiamiento ayuda a mejorar en la empresa.

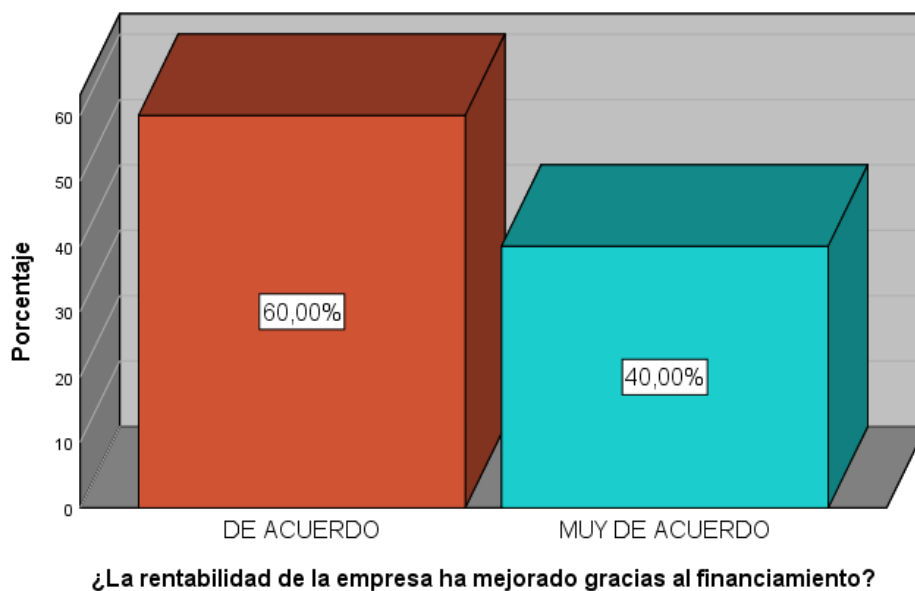
16.- ¿La rentabilidad de la empresa ha mejorado gracias al financiamiento?

TABLA N° 16

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	6	60,0	60,0	60,0
	MUY DE ACUERDO	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propio

GRAFICO N° 16



Fuente: Tabla N° 16

NOTA: Del total de 100% de la distribución de la muestra, el 60% de los encuestados afirman que están de acuerdo que la rentabilidad de la empresa ha mejorado gracias al financiamiento, mientras el 40% de los encuestados afirman que están muy de acuerdo que la rentabilidad de la empresa ha mejorado gracias al financiamiento.

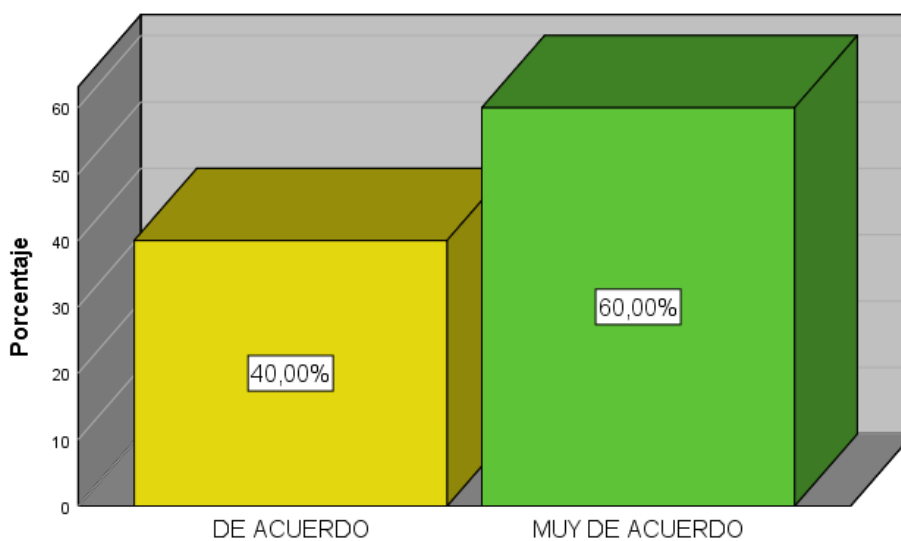
17.- ¿La capacitación al personal mejora la rentabilidad en la empresa?

TABLA N° 17

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	4	40,0	40,0	40,0
	MUY DE ACUERDO	6	60,0	60,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO N° 17



¿La capacitación al personal mejora la rentabilidad en la empresa?

Fuente: Tabla N° 17

NOTA: Del total de 100% de la distribución de la muestra, el 60% de los encuestados respondieron que están muy de acuerdo que la capacitación al personal mejora la rentabilidad en la empresa, asimismo el 40% de los encuestados afirman que la capacitación al personal mejora la rentabilidad en la empresa.

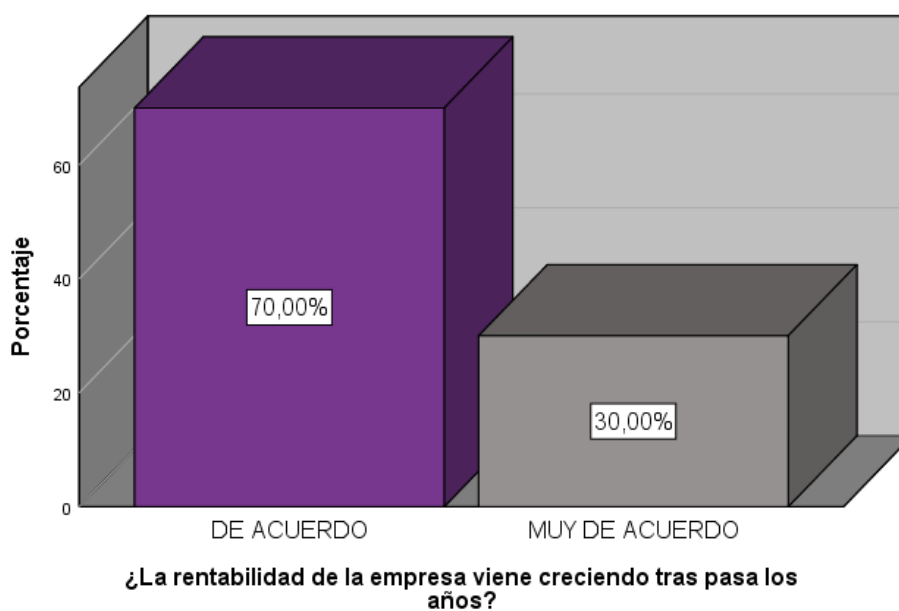
18.- ¿La rentabilidad de la empresa viene creciendo tras pasa los años?

TABLA N° 18

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	7	70,0	70,0	70,0
	MUY DE ACUERDO	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO N° 18



Fuente: Tabla N° 18

NOTA: Del total de 100% de la distribución de la muestra, el 70% de los encuestados respondieron que están de acuerdo que la rentabilidad de la empresa viene creciendo tras pasa los años, asimismo el 30% de los encuestados afirman que están muy de acuerdo que la rentabilidad de la empresa viene creciendo tras pasa los años.

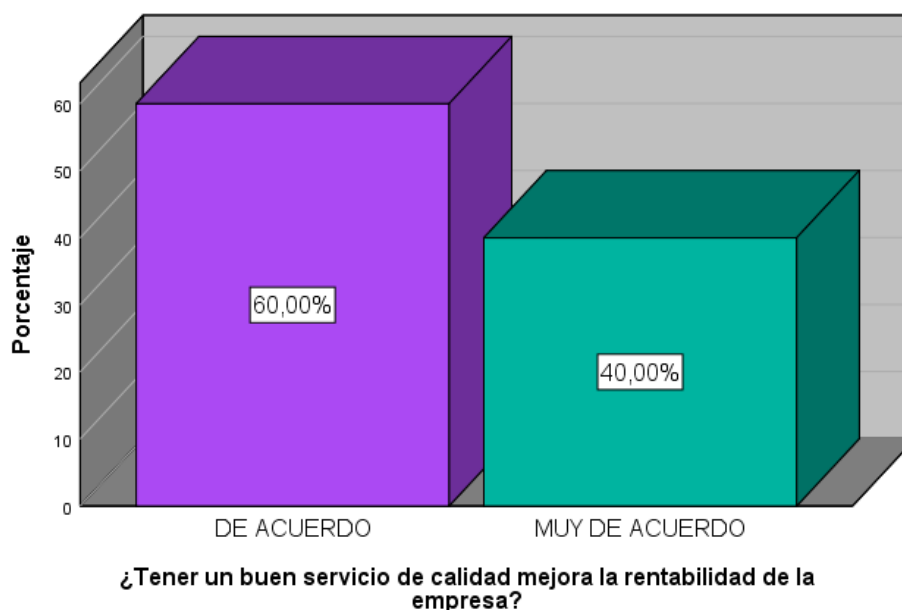
19.- ¿Tener un buen servicio de calidad mejora la rentabilidad de la empresa?

TABLA N° 19

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	6	60,0	60,0	60,0
	MUY DE ACUERDO	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO N° 19



Fuente: Tabla N° 19

NOTA: Del total de 100% de la distribución de la muestra, el 60% de los encuestados afirman que están de acuerdo que tener un buen servicio de calidad mejora la rentabilidad de la empresa, asimismo el 40% de los encuestados respondieron que están muy de acuerdo que tener un buen servicio de calidad mejora la rentabilidad de la empresa.

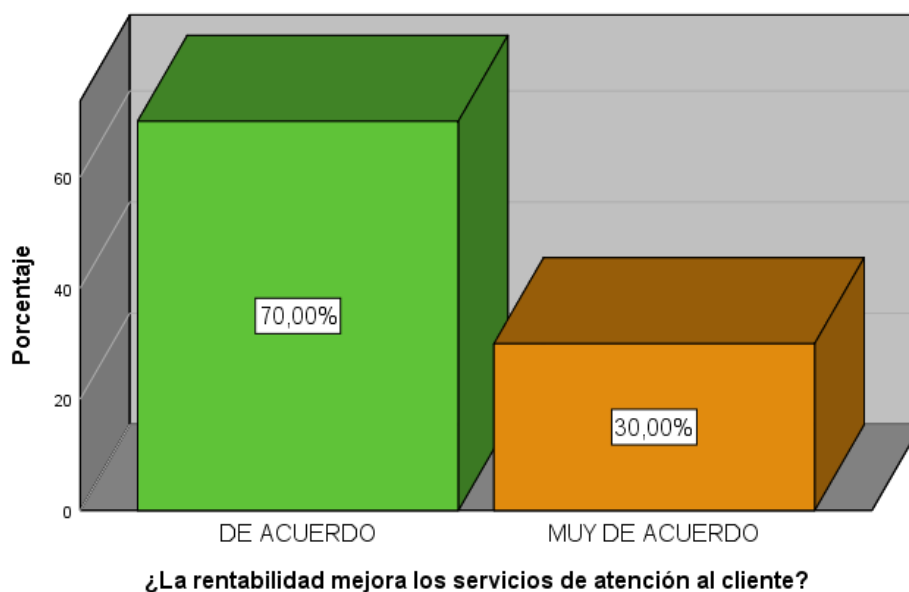
20.- ¿La rentabilidad mejora los servicios de atención al cliente?

TABLA N° 20

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	7	70,0	70,0	70,0
	MUY DE ACUERDO	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propio

GRAFICO N° 20



Fuente: Tabla N° 20

NOTA: Del total de 100% de la distribución de la muestra, el 70% de los encuestados respondieron afirman que están de acuerdo que la rentabilidad mejora los servicios de atención al cliente, mientras el 30% de los encuestados afirman que están muy de acuerdo que la rentabilidad mejora los servicios de atención al cliente.

5.1.3 Objetivo específico N° 3: Describir las importancias del control interno y rentabilidad en las micro y pequeñas del sector comercio, rubro boticas del distrito Andrés Avelino Cáceres, 2020.

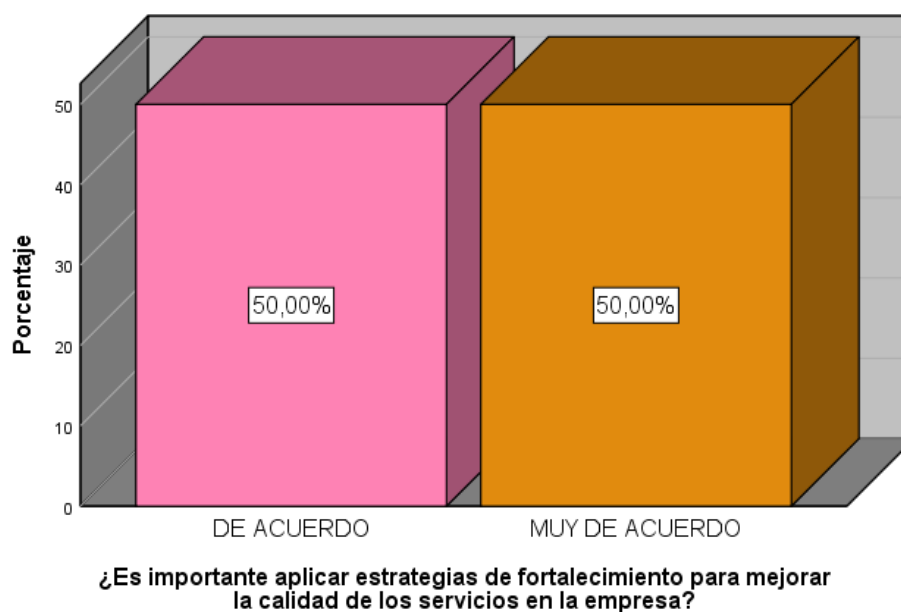
21.- ¿Es importante aplicar estrategias de fortalecimiento para mejorar la calidad de los servicios en la empresa?

TABLA N° 21

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	5	50,0	50,0	50,0
	MUY DE ACUERDO	5	50,0	50,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO N° 21



Fuente: Tabla N° 21

NOTA: Del total de 100% de la distribución de la muestra, el 50% de los encuestados afirman que están muy de acuerdo que es importante aplicar estrategias de fortalecimiento para mejorar

la calidad de los servicios en la empresa, asimismo el 50% de los encuestados respondieron que están muy de acuerdo que es importante aplicar estrategias de fortalecimiento para mejorar la calidad de los servicios en la empresa.

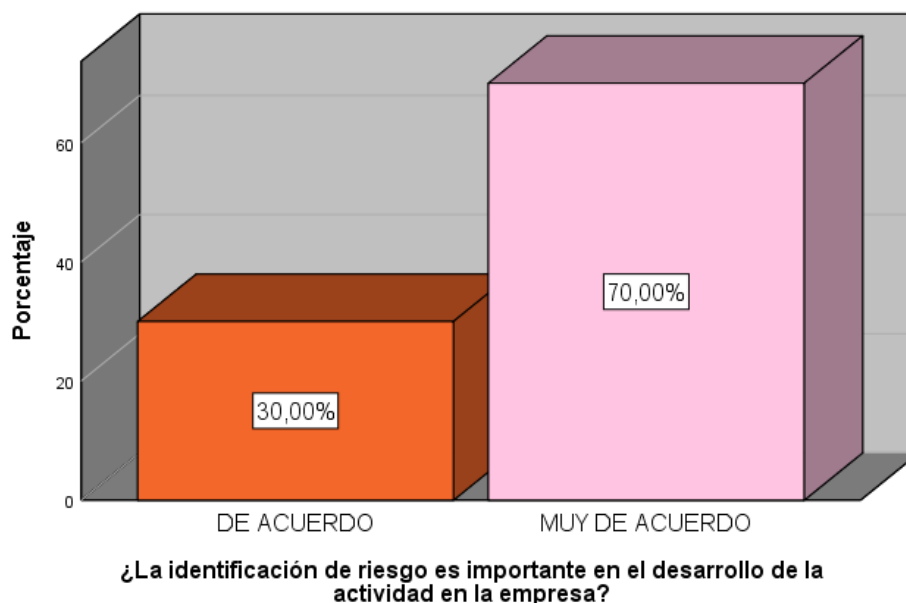
22.- ¿La identificación de riesgo es importante en el desarrollo de la actividad en la empresa?

TABLA N° 22

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	3	30,0	30,0	30,0
	MUY DE ACUERDO	7	70,0	70,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO N° 22



Fuente: Tabla N° 22

NOTA: Del total de 100% de la distribución de la muestra, el 70% de los encuestados afirman que están muy de acuerdo que la identificación de riesgo es importante en el desarrollo de la

actividad en la empresa, asimismo el 30% de los encuestados afirmaron que están muy de acuerdo que la identificación de riesgo es importante en el desarrollo de la actividad en la empresa.

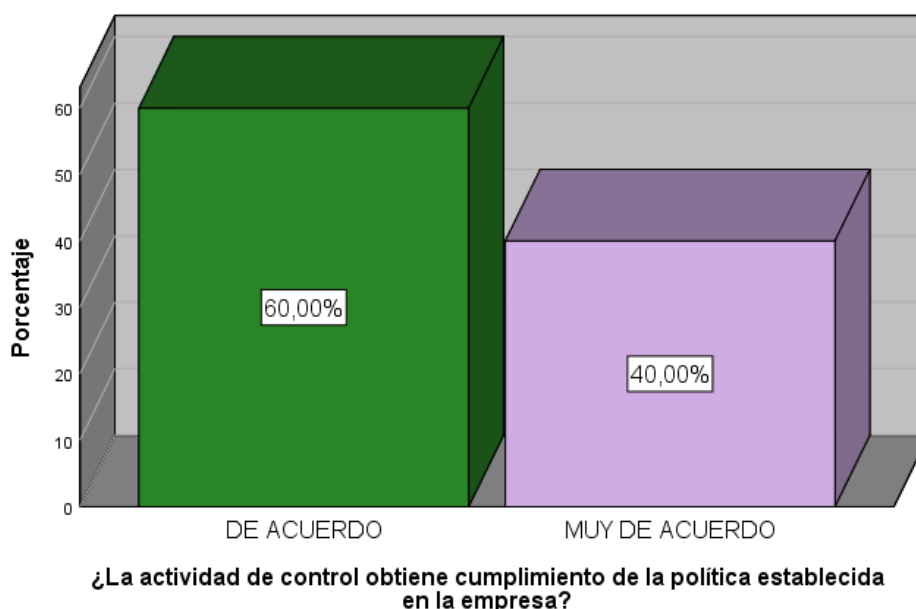
23.- ¿La actividad de control obtiene cumplimiento de la política establecida en la empresa?

TABLA N° 23

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	6	60,0	60,0	60,0
	MUY DE ACUERDO	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propio

GRAFICO N° 23



Fuente: Tabla N° 23

NOTA: Del total de 100% de la distribución de la muestra, el 60% de los encuestados afirmaron que están de acuerdo que la actividad de control obtiene cumplimiento de la política

establecida en la empresa, mientras el 40% de los encuestados afirman que están muy de acuerdo que la actividad de control obtiene cumplimiento de la política establecida en la empresa.

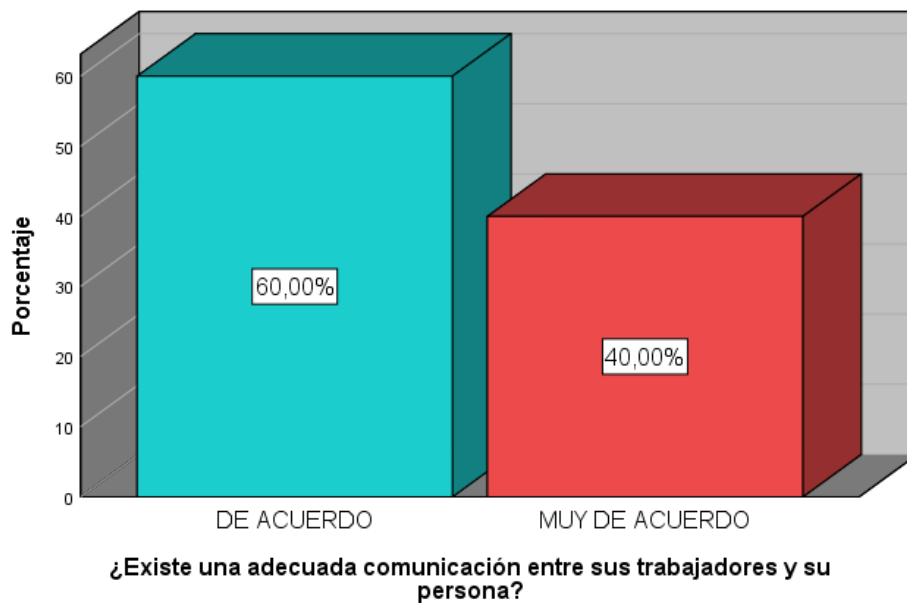
24.- ¿Existe una adecuada comunicación entre sus trabajadores y su persona?

TABLA N° 24

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	6	60,0	60,0	60,0
	MUY DE ACUERDO	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO N° 24



Fuente: Tabla N°24

NOTA: Del total de 100% de la distribución de la muestra, el 60% de los encuestados respondieron que están de acuerdo que existe una adecuada comunicación entre sus

trabajadores y su persona, mientras el 40% de los encuestados afirman que están muy de acuerdo que existe una adecuada comunicación entre sus trabajadores y su persona.

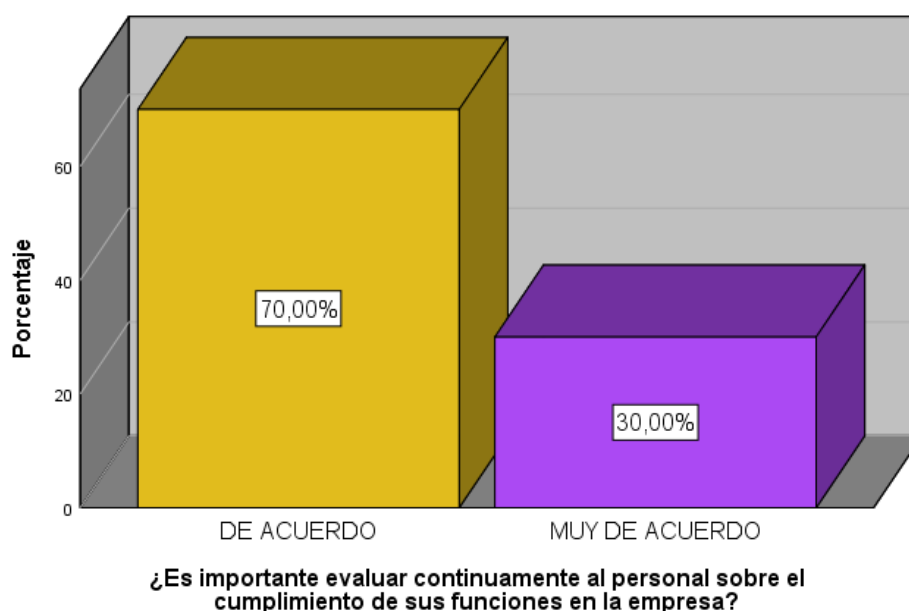
25.- ¿Es importante evaluar continuamente al personal sobre el cumplimiento de sus funciones en la empresa?

TABLA N° 25

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	7	70,0	70,0	70,0
	MUY DE ACUERDO	3	30,0	30,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO N° 25



Fuente: Tabla N° 25

NOTA: Del total de 100% de la distribución de la muestra, el 70% de los encuestados afirman que están de acuerdo que es importante evaluar continuamente al personal sobre el cumplimiento de sus funciones en la empresa, mientras el 30% respondieron que están muy de

acuerdo que es importante evaluar continuamente al personal sobre el cumplimiento de sus funciones en la empresa.

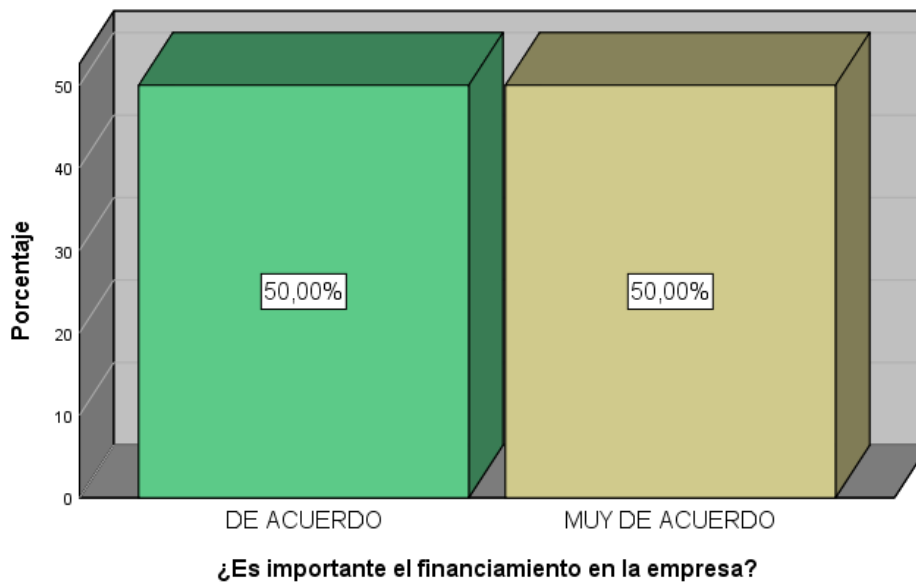
26.- ¿Es importante el financiamiento en la empresa?

TABLA N° 26

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	5	50,0	50,0	50,0
	MUY DE ACUERDO	5	50,0	50,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propio

GRAFICO N° 26



Fuente: TABLA N°26

NOTA: Del total de 100% de la distribución de la muestra, el 50% de los encuestados respondieron que están muy de acuerdo que es importante el financiamiento en la empresa, mientras el 50% de los encuestados respondieron que están de acuerdo que es importante el financiamiento en la empresa.

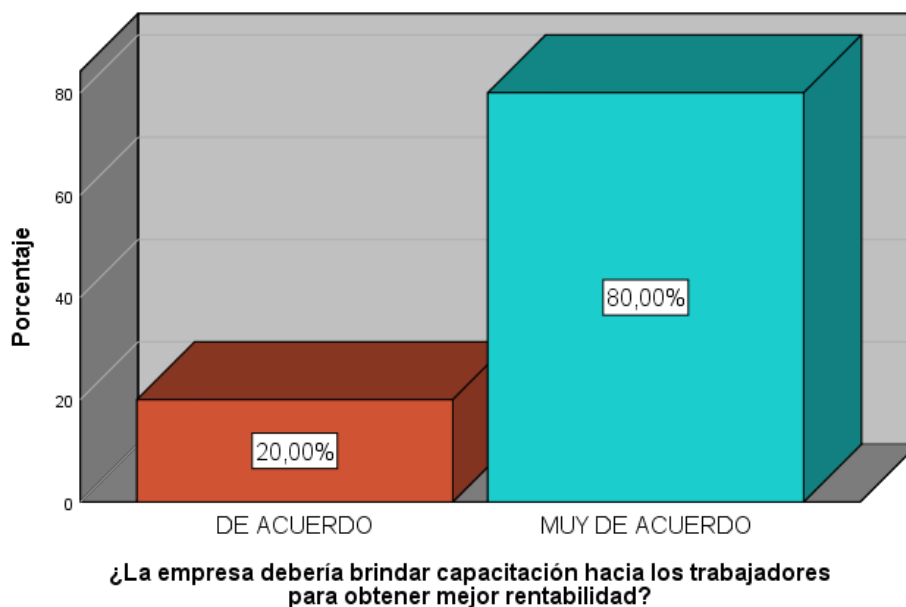
27.- ¿La empresa debería brindar capacitación hacia los trabajadores para obtener mejor rentabilidad?

TABLA N° 27

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	2	20,0	20,0	20,0
	MUY DE ACUERDO	8	80,0	80,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO N° 27



Fuente: Tabla N° 27

NOTA: Del total de 100% de la distribución de la muestra, el 80% de los encuestados respondieron que están muy de acuerdo que la empresa debería brindar capacitación hacia los trabajadores para obtener mejor rentabilidad, mientras el 20% de los encuestados respondieron

que están de acuerdo que la empresa debería brindar capacitación hacia los trabajadores para obtener mejor rentabilidad.

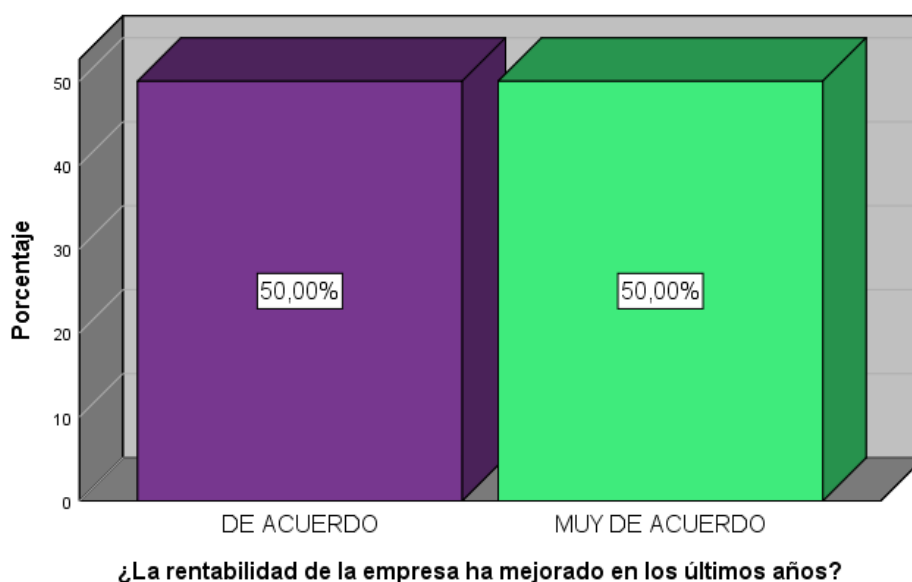
28.- ¿La rentabilidad de la empresa ha mejorado en los últimos años?

TABLA N° 28

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	5	50,0	50,0	50,0
	MUY DE ACUERDO	5	50,0	50,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO N° 28



Fuente: Tabla N°28

NOTA: Del total de 100% de la distribución de la muestra, el 50% de los encuestados respondieron que están muy de acuerdo que la rentabilidad de la empresa ha mejorado en los últimos años, asimismo el 50% de los encuestados afirmaron que están de acuerdo que la rentabilidad de la empresa ha mejorado en los últimos años.

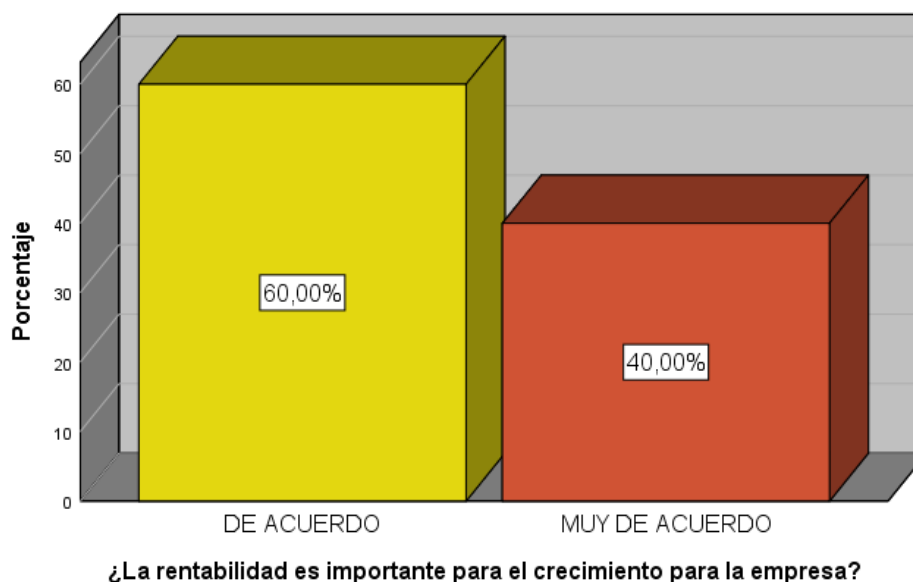
29.- ¿La rentabilidad es importante para el crecimiento para la empresa?

TABLA N° 29

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	6	60,0	60,0	60,0
	MUY DE ACUERDO	4	40,0	40,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO N° 29



Fuente: Tabla N° 29

NOTA: El total de 100% de la distribución de la muestra, 60% de los encuestados afirmaron que está de acuerdo que la rentabilidad es importante para el crecimiento para la empresa, mientras el 40% de los encuestados respondieron que están de muy de acuerdo que la rentabilidad es importante para el crecimiento para la empresa.

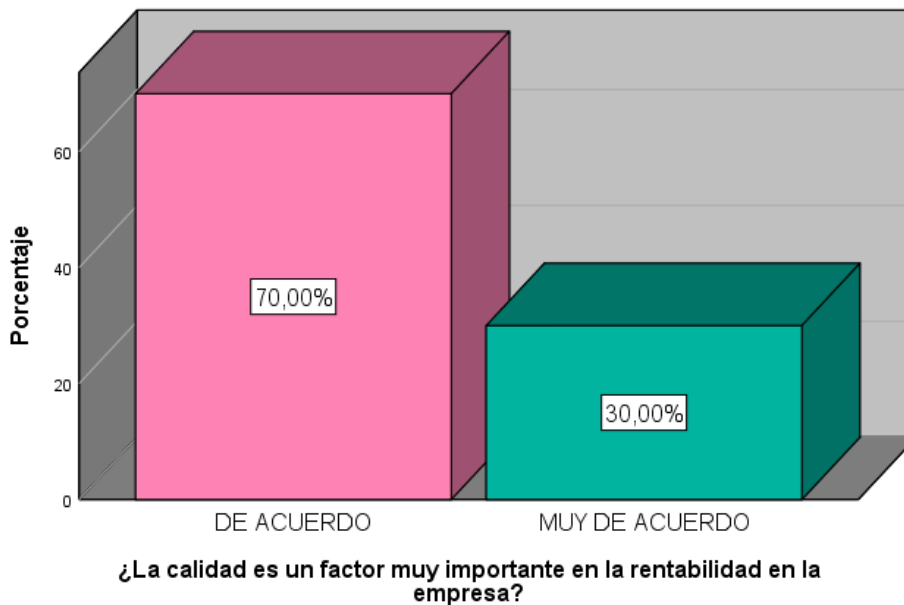
30.- ¿La calidad es un factor muy importante en la rentabilidad en la empresa?

TABLA N° 30

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	7	70,0	70,0	70,0
	MUY DE ACUERDO	3	30,0	30,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

Fuente: Tabla N° 30

GRAFICO N° 30



Fuente: Tabla N° 30

NOTA: Del total de 100% de la distribución de la muestra, el 70% de los encuestados respondieron que están de acuerdo que la calidad es un factor muy importante en la rentabilidad en la empresa. Mientras el 30% de los encuestados afirmaron que están muy acuerdo que la calidad es un factor muy importante en la rentabilidad en la empresa.

5.2 Análisis de resultados

5.2.1 Objetivo específico N° 1:

Del total de 100% de la distribución de la muestra, el 50% de los encuestados respondieron que están muy de acuerdo que la empresa cuenta con profesionales competentes para cumplir con los objetivos, mientras el 50% de los encuestados afirmaron que están de acuerdo que la empresa cuenta con profesionales competentes para cumplir con los objetivos. El 70% de los encuestados respondieron que están de acuerdo que el ambiente de control interno ayuda en el establecimiento y obtiene mejoras en los objetivos trazados de la empresa, mientras el 30% de los encuestados afirmaron que están muy de acuerdo que la ambiente de control interno ayuda en el establecimiento y obtiene mejoras en los objetivos trazados de la empresa. El resultado de la investigación coincide con los autores **Alvarado & Pillco (2018), Rivera (2018), De la cruz (2020)** indica que cuenta con un sistema de control interno las micro y pequeñas empresas. El 50% de los encuestados afirmaron que están muy de acuerdo que la empresa define sus objetivos con suficiente claridad de los riesgos, mientras el 50% de los encuestados afirman que están de acuerdo que la empresa define sus objetivos con suficiente claridad de los riesgos. El 60% de los encuestados afirman que están de acuerdo que la empresa identifica y evalúa los riesgos que podría afectar significativamente en el control interno, mientras el 40% de los encuestados respondieron que están muy de acuerdo que la empresa identifica y evalúa los riesgos que podría afectar significativamente en el control interno. Del mismo modo concuerda con los resultados de los autores **Hurtado (2018), Bosque (2016), Rivera (2018), De la cruz (2020)** menciona que la aplicación es una determina organización, brinda la posibilidad de prevenir y reducir riesgos provocados tras el desarrollo de su actividad. El 60% de los encuestados respondieron que están de acuerdo que la empresa utiliza información relevante y de calidad para el funcionamiento del control interno. Mientras el 30% de los encuestados afirmaron que están muy de acuerdo que la empresa utiliza información relevante

y de calidad para el funcionamiento del control interno. De la misma manera coincide con los resultados de los autores **Rivera (2018)**, **De la cruz (2020)** menciona que tienen una adecuada obtención de información, del mismo modo cuenta con un buen manejo de los bienes y las funciones y operaciones. El 60% de los encuestados afirman que se encuentran muy de acuerdo que los trabajadores ejecutan el control utilizando las normas y procedimiento establecidos por la empresa, asimismo, el 40% de los encuestados señalaron que están de acuerdo que los trabajadores ejecutan el control utilizando las normas y procedimiento establecidos por la empresa. También los resultados de la investigación coinciden con el autor **De la cruz (2020)**, **Rivera (2018)**, **De la cruz (2020)**, señala que las micro pequeñas empresas cuentan con mecanismo , políticas y procedimientos adecuados. El 60% de los encuestados afirman que están de acuerdo que la empresa utiliza información relevante y de calidad para el funcionamiento del control interno, asimismo el 30% de los encuestados respondieron que están muy de acuerdo que la empresa utiliza información relevante y de calidad para el funcionamiento del control interno. El 60% de los encuestados afirman que están de acuerdo que la empresa comunica la información a todo el personal del funcionamiento de control interno, mientras el 30% de los encuestados señalaron que están muy de acuerdo que la empresa comunica la información a todo el personal del funcionamiento de control interno. Asimismo coincide con los resultados del autor **Alvarado & Pillco (2018)**, **De la cruz (2020)** indica que las empresas utilizan un adecuado información sobre el control interno y con la información revisada podemos aportar que las pymes comerciales al establecer un adecuado control interno se definirá correctamente el sistema de administración, donde los objetivos y actividades a realizar en las empresas se establezcan mediante escritos, y no sean realizados de forma empírica, entonces podemos mencionar que el control interno tiene mucha influencia en las pymes y el logro de los objetivos planteados. El 50% de los encuestados respondieron que están muy de acuerdo que la supervisión y monitoreo adecuado de control mejora las metas y

objetivos de la empresa, asimismo el 50% de los encuestados respondieron que están de acuerdo que la supervisión y monitoreo adecuado de control mejora las metas y objetivos de la empresa. el 60% de los encuestados respondieron que están muy de acuerdo que la empresa existe supervisión y control eficiente al tiempo de recibir los medicamentos dentro de la empresa, mientras el 40% de los encuestados afirman que están de acuerdo que la empresa existe supervisión y control eficiente al tiempo de recibir los medicamentos dentro de la empresa. El resultado de la investigación coincide con el autor **De la cruz (2020)** señala que la supervisión y monitoreo mejora las metas y objetivos de las micro y pequeñas empresas, ya que los trabajadores cuentan con un plan de administración de riesgo.

5.2.2 Objetivo específico N° 2:

Del total de 100% de la distribución de la muestra, el 60% de los encuestados afirman que están de acuerdo que los recursos propios o activos están generando positivamente rentabilidad económica para la empresa, mientras el 40% de los encuestados respondieron que están muy de acuerdo que los recursos propios o activos están generando positivamente rentabilidad económica para la empresa. El 70% de los encuestados respondieron que están de acuerdo que la inversión adecuada genera mayor rentabilidad en la empresa, asimismo el 30% de los encuestados respondieron que están muy de acuerdo que la inversión adecuada genera mayor rentabilidad en la empresa. El resultado coincide con los autores **Trinidad (2021) Huaman (2020) Huallpa (2020)** indica que las mypes aplican cada cierto tiempo nuevas técnicas para mejorar su rentabilidad ya que es muy importante para las mypes para que puedan mejorar su empresa como financiera y económicamente. El 90% de los encuestados respondieron que están de acuerdo que el patrimonio influye en la rentabilidad financiera de la empresa, asimismo el 10% respondieron que están de muy de acuerdo que el patrimonio influye en la rentabilidad financiera de la empresa. El 50% de los encuestados respondieron que están muy de acuerdo que al realizar una inversión apropiada mejora la rentabilidad de la empresa,

mientras el 50% de los encuestados afirmaron que están de acuerdo que al realizar una inversión apropiada mejora la rentabilidad de la empresa. De la misma manera coincide con los resultados del autor **Velarde (2020), Huaman (2020)** donde menciona que al realizar una inversión apropiada tiene mejoras en la rentabilidad en las empresas. El 90% de los encuestados respondieron afirman que están de acuerdo que el financiamiento ayuda a mejorar en la empresa, asimismo, el 10% de los encuestados respondieron que están muy de acuerdo que el financiamiento ayuda a mejorar en la empresa. También los resultados de la investigación coinciden con el autor **Huallpa (2020)** menciona que el financiamiento mejora la rentabilidad y la actividad empresarial y por ende mejora la producción. El 60% de los encuestados afirman que están de acuerdo que la rentabilidad de la empresa ha mejorado gracias al financiamiento, mientras el 40% de los encuestados afirman que están muy de acuerdo que la rentabilidad de la empresa ha mejorado gracias al financiamiento. Por otro lado también los resultados coinciden con los resultados con el autor **De la cruz (2020)** señala que la rentabilidad mejora el financiamiento en las micro y pequeñas empresa. El 60% de los encuestados respondieron que están muy de acuerdo que la capacitación al personal mejora la rentabilidad en la empresa, asimismo el 40% de los encuestados afirman que la capacitación al personal mejora la rentabilidad en la empresa. Asimismo el autor **De la cruz (2020)** menciona que la capacitación mejora la rentabilidad de la empresa. El 70% de los encuestados respondieron que están de acuerdo que la rentabilidad de la empresa viene creciendo tras pasa los años, asimismo el 30% de los encuestados afirman que están muy de acuerdo que la rentabilidad de la empresa viene creciendo tras pasa los años. También los resultados de la investigación coinciden con el autor **Trinidad (2021)** señala que la rentabilidad de la empresa va creciendo en los últimos en los últimos años en las mypes .El 60% de los encuestados afirman que están de acuerdo que tener un buen servicio de calidad mejora la rentabilidad de la empresa, asimismo el 40% de los encuestados respondieron que están muy de acuerdo que tener un buen servicio de calidad

mejora la rentabilidad de la empresa. El 70% de los encuestados respondieron afirman que están de acuerdo que la rentabilidad mejora los servicios de atención al cliente, mientras el 30% de los encuestados afirman que están muy de acuerdo que la rentabilidad mejora los servicios de atención al cliente. Del mismo modo concuerda con los resultados del autor **De la cruz (2020)**, **Huaman (2020)** menciona Se determinó que la rentabilidad mejora la clínica, ya que la inversión aplicada al negocio en capacitación, compra de activos fijos, mejoramiento de la infraestructura y el buen servicio, mejoro su rentabilidad económica, lo que permitirá crecer y desarrollarse a nivel local y nacional. Además, la toma de una decisión adecuada de parte de la gerencia en continuar invirtiendo en capital humano y brindando calidad de servicio, obtendrá mayores ganancias para la empresa.

5.2.3 objetivo específicos N°3:

Del total de 100% de la distribución de la muestra, el 50% de los encuestados afirman que están muy de acuerdo que es importante aplicar estrategias de fortalecimiento para mejorar la calidad de los servicios en la empresa, asimismo el 50% de los encuestados respondieron que están muy de acuerdo que es importante aplicar estrategias de fortalecimiento para mejorar la calidad de los servicios en la empresa. El presente resultado tiene coincidencia con el autor **Huaman (2020)** indica que las mypes optiene estrategias de fortalecimiento donde optiene mejoras de calidad de servicios. El 70% de los encuestados afirman que están muy de acuerdo que la identificación de riesgo es importante en el desarrollo de la actividad en la empresa, asimismo el 30% de los encuestados afirmaron que están muy de acuerdo que la identificación de riesgo es importante en el desarrollo de la actividad en la empresa. Del mismo modo concuerda con los resultados del autor **Hurtado (2018)** menciona que al destacar que la aplicación del control interno previene y reduce los riesgos provocados tras el desarrollo de la actividad en la mype. El 60% de los encuestados afirmaron que están de acuerdo que la actividad de control obtiene cumplimiento de la política establecida en la empresa, mientras el 40% de los encuestados

afirman que están muy de acuerdo que la actividad de control obtiene cumplimiento de la política establecida en la empresa. El 60% de los encuestados respondieron que están de acuerdo que existe una adecuada comunicación entre sus trabajadores y su persona, mientras el 40% de los encuestados afirman que están muy de acuerdo que existe una adecuada comunicación entre sus trabajadores y su persona. De la misma manera coincide con los resultados de los autores **Paredes (2018)** señala que al contar con un manual de políticas y procedimientos gracias a esto ayuda a reducir e identificar los riesgos y maximizar recursos. El 70% de los encuestados afirman que están de acuerdo que es importante evaluar continuamente al personal sobre el cumplimiento de sus funciones en la empresa, mientras el 30% respondieron que están muy de acuerdo que es importante evaluar continuamente al personal sobre el cumplimiento de sus funciones en la empresa. Asimismo los resultados coincide con el autor **De la cruz (2020)** menciona que la empresa cuenta con un indicador de desempeño para las actividad y procesos del personal la información y comunicación donde logran sus objetivos y metas. El 50% de los encuestados respondieron que están muy de acuerdo que es importante el financiamiento en la empresa, mientras el 50% de los encuestados respondieron que están de acuerdo que es importante el financiamiento en la empresa. También los resultados de la investigación coinciden con el autor **Velarde (2020), De la cruz (2020)** menciona que el financiamiento es muy importante para las mypes. El 80% de los encuestados respondieron que están muy de acuerdo que la empresa debería brindar capacitación hacia los trabajadores para obtener mejor rentabilidad, mientras el 20% de los encuestados respondieron que están de acuerdo que la empresa debería brindar capacitación hacia los trabajadores para obtener mejor rentabilidad. Asimismo coincide con los resultados del autor **Huaman (2020)** que las micro y pequeñas empresas brinda capacitación a sus trabajadores mensualmente. El 50% de los encuestados respondieron que están muy de acuerdo que la rentabilidad de la empresa ha mejorado en los últimos años, asimismo el 50% de los encuestados afirmaron que

están de acuerdo que la rentabilidad de la empresa ha mejorado en los últimos años. El 60% de los encuestados afirmaron que está de acuerdo que la rentabilidad es importante para el crecimiento para la empresa, mientras el 40% de los encuestados respondieron que están de muy de acuerdo que la rentabilidad es importante para el crecimiento para la empresa. El 70% de los encuestados respondieron que están de acuerdo que la calidad es un factor muy importante en la rentabilidad en la empresa. Mientras el 30% de los encuestados afirmaron que están muy acuerdo que la calidad es un factor muy importante en la rentabilidad en la empresa. Por otro lado también los resultados coinciden con los autores **Huaman (2020)**, **Velarde (2020)**, **De la cruz (2020)**, **Huallpa (2020)**, **Trinidad (2021)** define que las clinicas invierte en equipos médicos de alta tecnologia para brindar un buen servicios al cliente y contrate los servicios de un profesional en marketing para mejorar las ventas de los servicios y obtener mayor rentabilidad.

VI.CONCLUSIONES

6.1 Objetivo específico N° 1

Se concluye que las micro y pequeñas empresas cuenta con profesionales competente ya que esto ayuda a cumplir los objetivos en la empresa, y asimismo las mypes cuenta con el control interno donde definen con suficiente claridad los riesgos que podrían afectar a la empresa, y que los trabajadores ejecutan el control utilizando las normas y procedimientos establecidos por la empresa y obtienen información relevante y de calidad para el funcionamiento del control interno y que la empresa comunica la información a todo el personal del funcionamiento y cuenta con la supervisión y monitoreo adecuado para poder mejorar sus metas y objetivos.

El control interno mejora a las mypes gracias a esto ayuda implementar el control y prevenir los riesgos que podrían afectar a la empresa, el control interno evalúa y vela la seguridad, la calidad.

6.2 Objetivo específico N° 2

Se concluye que las mypes cuenta con rentabilidad económica y financiera y ayuda a mejora los recursos propios que genera las empresa y obtienen una mejor inversión adecuada y que ayuda a generar mayor rentabilidad, y el financiamiento ayuda a mejorar a las micro y pequeñas empresas y gracias a capacitación brindada tuvo mejoras en la rentabilidad y de acuerdo al pasar de los años la rentabilidad viene creciendo y cuenta con un buen servicio de calidad, y se determinó que la rentabilidad mejora a las farmacias y asimismo la inversión apropiada tiene mejoras en la rentabilidad como en la capacitación, mejoramiento de la infraestructura y el buen servicios al público.

Las micro y pequeñas empresas obtiene mejor rentabilidad por la capacitación brindada y la calidad de servicios que gracias a esto obtiene una adecuada liquidez.

6.3 Objetivo específico N° 3

Se concluye que el control interno y la rentabilidad son importante en las micro y pequeñas empresa boticas, ya que se aplica estrategias de fortalecimiento para mejorar la calidad de los servicios y que ayuda a mejoras la identificación de riesgo y es importante para el desarrollo de las actividades de las mypes, y cumple con las políticas establecida y tienen una adecuada comunicación entre sus trabajadores y el gerente. La rentabilidad es muy importante en la mypes tanto las capacitaciones brindadas ya que esto ayuda en el crecimiento de las empresas, la calidad es un factor muy importante y ayuda obtener mayor rentabilidad.

ASPECTO COMPLEMENTARIOS

REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS

- ACTUALICESE. (23 de Julio de 2021). *Control interno*. Recuperado el 28 de Julio de 2021, de Google: <https://actualicese.com/definicion-de-control-interno/>
- Alvarado Moncada, D. W., & Pillco Lucero, J. (2018). “*El control interno y el desempeño empresarial de las pymes comerciales*. Universidad estatal de Milagro, Facultad ciencias administrativa y comercial . Ecuador: Universidad estatal de Milagro. Recuperado el 22 de Julio de 2021, de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4260/1/EL%20CONTROL%20INTERNO%20Y%20EL%20DESEMPE%c3%91O%20EMPRESARIAL%20DE%20LAS%20PYMES%20COMERCIALES%20-%20ALVARADO%20MONCADA%20DIEGO%2c%20.pdf>
- Argüelles Ma, L. A., & Patrón Cortés, Patrón Cortés. (2019). *Propuesta de modelo predictivo de la rentabilidad financiera, en función al control interno, en Pymes campechanas. Sector manufacturero*. Universidad Autónoma de Campeche., Facultad de Contaduría y Administración. México.: Universidad Autónoma de Campeche. Recuperado el 16 de Julio de 2021, de http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/15_PF219_Rentabilidad_Financiera.pdf
- Arias Gomez, J. (2016). *El protocolo de investigación* (primera ed.). Mexico, Mexico , Mexico: RAM. Recuperado el 02 de Agosto de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/4867550230>
- Armenta Velazquez, C. E. (15 de Marzo de 2012). *Importancia del control interno en las MYPES*. Recuperado el 17 de Julio de 2021, de Google: https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no77/68d_-_la_importancia_del_contorl_interno_en_las_pequenas_y_medianas_empresas_en_mexicox.pdf
- Bosque Rocio, R. D. (2016). *El Control Interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Centro Motor S.A – Argentina*. Instituto Universitario Aeronautico, Facultad de ciencias de la administración . Argentina: Instituto Universitario Aeronautico. Recuperado el 23 de Julio de 2021, de <https://rdu.iaa.edu.ar/bitstream/123456789/503/1/Tesis%20Bosque%20-%20Ruiz.pdf>
- Cabrero García, J., & Martínez, Miguel Richart. (28 de Octubre de 2020). *Diseño de investigación*. Recuperado el 02 de Agosto de 2021, de Google: http://www.aniorte-nic.net/apunt_metod_investigac4_4.htm
- Calle, J. P. (06 de octubre de 2020). *Componentes del control interno de una empresa*. Recuperado el 28 de Julio de 2021, de Google: <https://www.piranirisk.com/es/blog/conozca-los-componentes-del-control-interno-de-una-empresa>
- Capote Cordovés, G. (2 de Junio de 2001). *El control interno y el control*. Recuperado el 26 de Julio de 2021, de Google: <http://www.econdesarrollo.uh.cu/index.php/RED/article/viewFile/679/510>
- Cortez Suárez, L. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. (Primera edición en español, 2018 ed., Vol. I). (K. Lozano Zambrano, Ed.) Ecuador, Ecuador : Machala. Recuperado el 02 de Agosto de 2021, de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>

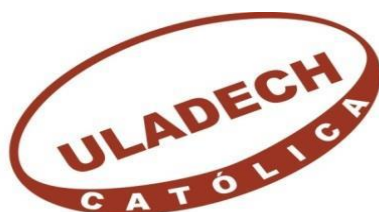
- De la cruz Palomino, M. (2020). *Control interno y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio: rubro Ferreterías del distrito de Jesús nazareno, 2020*. ULADECH, Escuela profesional de contabilidad . Ayacucho: ULADECH. Recuperado el 26 de Julio de 2021, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/21935/FINANCIAMIENTO_MYPES_RENTABILIDAD_DE_LA_CRUZ_PALOMINO_MELINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Díaz, H. J. (2015). *Google*. Recuperado el 15 de Julio de 2021, de Google: http://repositorio.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/17942/17042020_2015.pdf
- El Congreso, d. l. (2013). *Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, Impulsar el desarrollo Productivo y el Crecimiento empresarial*. Peru: El Congreso, de la República. Recuperado el 21 de Julio de 2021, de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-diversas-leyes-para-facilitar-la-inversion-ley-n-30056-956689-1/>
- Fernández collado, C. (2014). *Metodología de investigacion* (sexta ed., Vol. VI). Mexico: Edificio Punta Santa Fe. Recuperado el 22 de Julio de 2021, de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Gonzáles, G. (15 de Mayo de 2012). *Técnicas de investigación, tipos características*. Recuperado el 03 de Agosto de 2021, de Google: <https://www.lifeder.com/tecnicas-de-investigacion/>
- Huallpa Lagos, N. (2020). *Financiamiento y rentabilidad de la micro y pequeña empresa del sector comercio "botica Afrofarma" S.A.C -Ayacucho, 2020*. ULADECH, Escuela profesional de Contabilidad . Ayacucho: ULADECH. Recuperado el 26 de Julio de 2020, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/22380/FINANCIAMIENTO_MYPE_Y_RENTABILIDAD_HUALLPA_LAGOS_NIAMEY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Huaman Garamendi, M. I. (2020). *Tributación, financiamiento y rentabilidad de la micro y pequeña empresa del sector servicio "clínica de la mujer los jazmines S.A.C" en el distrito de Ayacucho, 2019*. ULADECH, Escuela profesional de contabilidad . Ayacucho: ULADECH. Recuperado el 26 de Julio de 2021, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/19224/FINANCIAMIENTO_MYPE_RENTABILIDAD_TRIBUTACION_HUAMAN_GARAMENDI_MARIA_ISABEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hurtado Hurtado, A. E. (2018). *Metodología de control interno para aplicar a las pequeñas empresas del sector comercial minoristas con capital privado en la ciudad de Bogotá D.C*. Universidad Libre Colombia, Facultad de ciencia económica, administrativas y contables programas de contaduría pública . Bogotá: Universidad Libre Colombia. Recuperado el 22 de Julio de 2021, de <https://repositorio.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/15465/Metodolog%C3%ADa%20de%20Control%20Interno%20Trabajo%20Final%20Aprobado%20PDF.pdf?sequence=1>
- Lopez Aquino, E. (13 de junio de 2016). *Factores claves de fracaso de las microempresas de abarrotes*. Recuperado el 15 de Julio de 2021, de emprendices.co: <https://www.emprendices.co/factores-claves-fracaso-las-microempresas-abarrotes/>
- López regalado, O. (2011). *Medición técnica e instrumento de investigación*. Lima: SLIDESHARE. Recuperado el 03 de Agosto de 2021, de <https://es.slideshare.net/oscarlopezregalado/instrumentos-de-investigacin-9217795>
- López, J. F. (25 de Mayo de 2019). *Muestra estadística*. Recuperado el 02 de Agosto de 2021, de Google: <https://economipedia.com/definiciones/muestra-estadistica.html>

- Mancero Arias, M. G., Arroba Salto, I., & Pazmiño Enriquez, J. (15 de Enero de 2011). Modelo de control interno para Pyme en base al informe Coso. *Mancero et al*, 15. Recuperado el 18 de Julio de 2021, de <https://uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/view/375/775>
- Mejia Jervis, T. (27 de Agosto de 2020). *Investigación descriptiva características, técnicas*. Recuperado el 02 de Julio de 2021, de Google: <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>
- Meléndez Torres, J. B. (2016). *Control Interno* (Primera ed.). (U. C. Chimbote, Ed.) Ancash: Uladech. Recuperado el 28 de Julio de 2021, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6392/LIBRO%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20CON%20LOGO%20UTEX%20Y%20CODIGO%20DE%20BARRA%20%20TERMINADO%20FINAL%202016%20SETIEMBRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mendoza zamora, W. M. (2018). *Control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público* (Primera ed., Vol. Primera). Ecuador, Ecuador , Ecuador : Las ciencias. Recuperado el 28 de Julio de 2021, de [file:///C:/Users/CARLOS/Downloads/Dialnet-ElControlInternoYSuInfluenciaEnLaGestionAdministra-6656251%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/CARLOS/Downloads/Dialnet-ElControlInternoYSuInfluenciaEnLaGestionAdministra-6656251%20(2).pdf)
- Orellana Nirian, P. (25 de Agosto de 2016). *Control Interno*. Recuperado el 28 de Julio de 2021, de Google: <https://economipedia.com/definiciones/control-interno.html>
- Parada Daza, J. R. (1988). *Rentabilidad empresarial* (Primera edición ed., Vol. I). Universidad de Concepción. Recuperado el 28 de Julio de 2021, de <http://www2.udec.cl/~rparada/LibrosPublicados/LibroRentabilidadEmpresarial2.pdf>
- Paredes Márquez, E. N. (2018). *Manual de políticas y procedimientos área administrativa-contable en Pyme Marí Eugenia Arias – Ecuador 2018*. Universidad de Guayaquil, Facultad de ciencias administrativas. Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Recuperado el 23 de Julio de 2021, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/33098/1/TESIS%20CPA%20ELISA%20PAREDES%20MARQUEZ.pdf>
- Pino Gotuzzo, R. (2019). *Metodología de la investigación* (Segunda ed., Vol. II). Perú, Lima , Perú : San Marcos EIRL. Recuperado el 02 de Agosto de 2021
- Ramos, G. (28 de Febrero de 2014). *Rentabilidad*. Recuperado el 31 de Julio de 2021, de Google: <https://economia.org/rentabilidad.php>
- Risco Ypanaque, J. J. (2019). *Los mecanismos de control interno de las micro y pequeñas empresas boticas del Perú. Caso: la empresa botica mi rosita del distrito de la arena-bajo Piura 2017*. ULADECH, Escuela profesional de contabilidad . Piura: ULADECH. Recuperado el 25 de Julio de 2021, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14008/BOTICAS_MECANISMO_RISCO_YPANAQUE_JOSEFA_JACKELINY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rivera Zarate, L. G. (2018). *Control interno y su incidencia en la gestión de inventarios del sector comercio al por menor (Farmacias sociales) pertenecientes a instituciones religiosas en la Provincia constitucional del Callao, Periodo 2016*". Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Facultad de ciencias contables y Finanzas Corporativas. Lima - Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Recuperado el 25 de Julio de 2021, de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4131/TESIS_RIVERA%20ZARATE.pdf?sequence=2&isAllowed=y

- Sánchez Ballesta, J. P. (2002). *Análisis de rentabilidad de la empresa*. Recuperado el 28 de Julio de 2021, de Google: <http://ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisR.pdf>
- Sevilla Arias, A. (15 de Junio de 2019). *Rentabilidad*. Recuperado el 31 de Julio de 2021, de Google: <https://economipedia.com/definiciones/rentabilidad.html>
- Sotomayor, A. A. (2002). *Control interno y Auditoria su aportación en las organización* (primera ed.). (L. Didáctica, Ed.) Lima, Mexico, Mexico : Mexico. Recuperado el 28 de Julio de 2021
- Trinidad Inchicaqui, V. P. (2021). *Caracterización de factores relevantes del financiamiento y la rentabilidad en las mypes del sector comercio rubro boticas del distrito de Pillco marca; 2019*. ULADECH, Escuela profesional de contabilidad. Lima: ULADECH. Recuperado el 26 de Julio de 2021, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/22700/FINANCIAMIENTO_RENTABILIDAD_TRINIDAS_INCHICAQUI_VERONICA_PILAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Velarde Valer, V. (2020). *Control interno, financiamiento y rentabilidad de las micro y/o pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferretero, Ayacucho 2020*. ULADECH, Escuela profesional de contabilidad . Ayacucho: ULADECH. Recuperado el 26 de Julio de 2021, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/19356/CONTROL_INTERNO_FINANCIAMIENTO_MYPES_Y_RENTABILIDAD_VELARDE_VALER_VLADIMIR_SANDY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Yañez, G. (2019). *Rentabilidad* (Primera ed.). Mexico, Mexico, Mexico : Actitud financiera. Recuperado el 28 de Julio de 2021, de <https://actitudfinanciera.wordpress.com/2011/07/19/la-teoria-de-la-rentabilidad/>
- Zamora Torres, A. I. (2011). *La rentabilidad*. Moreli: Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. Recuperado el 28 de Julio de 2021

ANEXO

Anexo N°1: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

Se agradece anticipadamente su colaboración, esta encuesta es anónima y está destinada a los contribuyentes de renta de tercera categoría que tiene por finalidad recabar información sobre el tema: Control interno y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro boticas del distrito Andrés Avelino Cáceres, 2020. Lo cual es muy importante y si usted me podría apoyar en contestar las siguientes preguntas formuladas marcando con una (X) en forma objetiva.

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
5	4	3	2	1

N°	ITEM	RESULTADOS				
		5	4	3	2	1
CONTROL INTERNO						
1.-	¿La empresa cuenta con profesionales competentes para cumplir con los objetivos?					
2.-	¿El ambiente de control interno ayuda en el establecimiento y obtiene mejoras en los objetivos trazados de la empresa?					
3.-	¿La empresa define sus objetivos con suficiente claridad de los riesgos?					
4.-	¿La empresa identifica y evalúa los riesgos que podrían afectar significativamente en el control interno?					

5.-	¿La empresa utiliza información relevante y de calidad para el funcionamiento del control interno?					
6.-	¿Los trabajadores ejecutan el control utilizando las normas y procedimiento establecidos por la empresa?					
7.-	¿La empresa utiliza información relevante y de calidad para el funcionamiento del control interno?					
8.-	¿La empresa comunica la información a todo el personal del funcionamiento de control interno?					
9.-	¿La supervisión y monitoreo adecuado de control mejora las metas y objetivos de la empresa?					
10.-	¿En la empresa existe supervisión y control eficiente al tiempo de recibir los medicamentos dentro de la empresa?					
RENTABILIDAD						
11.-	¿Los recursos propios o activos están generando positivamente rentabilidad económica para la empresa?					
12.-	¿La inversión adecuada genera mayor rentabilidad en la empresa?					
13.-	¿El patrimonio influye en la rentabilidad financiera de la empresa?					
14.-	¿Al realizar una inversión apropiada mejora la rentabilidad de la empresa?					
15.-	¿El financiamiento ayuda a mejorar en la empresa?					
16.-	¿La rentabilidad de la empresa ha mejorado gracias al financiamiento?					
17.-	¿La capacitación al personal mejora la rentabilidad en la empresa?					
18.-	¿La rentabilidad de la empresa viene creciendo tras pasa los años?					
19.-	¿Tener un buen servicio de calidad mejora la rentabilidad de la empresa?					

20.-	¿La rentabilidad mejora los servicios de atención al cliente?					
CONTROL INTERNO Y RENTABILIDAD						
21.-	¿Es importante aplicar estrategias de fortalecimiento para mejorar la calidad de los servicios en la empresa?					
22.-	¿La identificación de riesgo es importante en el desarrollo de la actividad en la empresa?					
23.-	¿La actividad de control obtiene cumplimiento de la política establecida en la empresa?					
24.-	¿Existe una adecuada comunicación entre sus trabajadores y su persona?					
25.-	¿Es importante evaluar continuamente al personal sobre el cumplimiento de sus funciones en la empresa?					
26.-	¿Es importante el financiamiento en la empresa?					
27.-	¿La empresa debería brindar capacitación hacia los trabajadores para obtener mejor rentabilidad?					
28.-	¿La rentabilidad de la empresa ha mejorado en los últimos años?					
29.-	¿La rentabilidad es importante para el crecimiento para la empresa?					
30.-	¿La calidad es un factor muy importante en la rentabilidad en la empresa?					

Anexo N°2: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Contabilidad)

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

La presente investigación se titula CONTROL INTERNO Y RENTABILIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, SECTOR COMERCIO, RUBRO BOTICAS DEL DISTRITO ANDRES AVELINO CACERES, 2020 y es dirigido por DAISY QUISPE HUARCAYA

_____, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar las mejoras del control interno y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas del distrito de A.A.C., 2020

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de PAGINA WEB. Si desea, también podrá escribir al correo daisyquispe24@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: ORTEGA RODRIGUEZ BETZI JANNET

Fecha: 31/07/2021

Correo electrónico: chaskyfarma14@gmail.com

Firma del participante: _____

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]

CHASKYFARMA S.A.C
.....
ORTEGA RODRIGUEZ BETZI JANNET
GERENTE GENERAL

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS
(Contabilidad)**

Estimado/a participante

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación, conducida por
...DAISY QUISPE HUARCAYA....., que es parte de la
Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

La investigación denominada:

...CONTROL INTERNO Y RENTABILIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
...EMPRESAS SECTOR COMERCIO RUBRO BOTICAS DEL DISTRITO
...ANDRES ABELINO CACERES, 2020.....

- La entrevista durará aproximadamente 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: daisy.quispe.21@gmail.com al número 916953732... Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo:	<u>ORTEGA RODRIGUEZ BETZI JANNET</u>
Firma del participante:	 <u>CHASKY FARMAS S.A.C</u> <u>ORTEGA RODRIGUEZ BETZI JANNET</u> <u>GERENTE GENERAL</u>
Firma del investigador:	
Fecha:	<u>31/07/2021</u>

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE ASENTIMIENTO INFORMADO

(Contabilidad)

Mi nombre es ROSSE HUARCAYA, DAISY y estoy haciendo mi investigación, la participación de cada uno de ustedes es voluntaria.

A continuación, te presento unos puntos importantes que debes saber antes de aceptar ayudarme:

- Tu participación es totalmente voluntaria. Si en algún momento ya no quieres seguir participando, puedes decírmelo y volverás a tus actividades.
- La conversación que tendremos será de 10 minutos máximos.
- En la investigación no se usará tu nombre, por lo que tu identidad será anónima.
- Tus padres ya han sido informados sobre mi investigación y están de acuerdo con que participes si tú también lo deseas.

Te pido que marques con un aspa (x) en el siguiente enunciado según tu interés o no de participar en mi investigación.

¿Quiero participar en la investigación de _____?	<input checked="" type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
--	--	-----------------------------

Fecha: 31 de Julio del 2021

CHASKYFARMA S.A.C


.....
ORTEGA RODRIGUEZ JANNET
GERENTE GENERAL

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA

Anexo N°3: Validación de Instrumento por SPSS

FIABILIDAD CONTROL INTERNO

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,724	10

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿La empresa cuenta con profesionales competentes para cumplir con los objetivos?	39,60	7,378	,233	,725
¿El ambiente de control interno ayuda en el establecimiento y obtiene mejoras en los objetivos trazados de la empresa?	39,80	6,400	,691	,656

¿La empresa define sus objetivos con suficiente claridad de los riesgos?	39,60	6,933	,400	,700
¿La empresa identifica y evalúa los riesgos que podrían afectar significativamente en el control interno?	39,70	6,678	,516	,681
¿La empresa utiliza información relevante y de calidad para el funcionamiento del control interno?	39,80	7,511	,218	,726
¿Los trabajadores ejecutan el control utilizando las normas y procedimiento establecidos por la empresa?	39,50	7,389	,237	,724
¿La empresa utiliza información relevante y de calidad para el funcionamiento del control interno?	39,90	5,878	,667	,647
¿La empresa comunica la información a todo el personal del funcionamiento de control interno?	39,90	5,878	,667	,647
¿La supervisión y monitoreo adecuado de control mejora las metas y objetivos de la empresa?	39,60	6,933	,400	,700
¿En la empresa existe supervisión y control eficiente al tiempo de recibir los medicamentos dentro de la empresa?	39,50	8,500	-,148	,776

FIABILIDAD RENTABILIDAD

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad				
Alfa de Cronbach	N de elementos			
,713	10			
Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Los recursos propios o activos están generando positivamente rentabilidad económica para la empresa?	39,00	4,889	,487	,670
¿La inversión adecuada genera mayor rentabilidad en la empresa?	39,10	4,544	,723	,627
¿El patrimonio influye en la rentabilidad financiera de la empresa?	39,30	5,789	,248	,708
¿Al realizar una inversión apropiada mejora la rentabilidad de la empresa?	38,90	5,878	,043	,749

¿El financiamiento ayuda a mejorar en la empresa?	39,30	5,122	,730	,654
¿La rentabilidad de la empresa ha mejorado gracias al financiamiento?	39,00	4,667	,598	,648
¿La capacitación al personal mejora la rentabilidad en la empresa?	38,80	6,400	-,153	,777
¿La rentabilidad de la empresa viene creciendo tras pasa los años?	39,10	5,656	,164	,725
¿Tener un buen servicio de calidad mejora la rentabilidad de la empresa?	39,00	4,889	,487	,670
¿La rentabilidad mejora los servicios de atención al cliente?	39,10	4,544	,723	,627

FIABILIDAD CONTROL INTERNO Y RENTABILIDAD

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,788	10

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Es importante aplicar estrategias de fortalecimiento para mejorar la calidad de los servicios en la empresa?	40,30	6,678	,612	,749
¿La identificación de riesgo es importante en el desarrollo de la actividad en la empresa?	40,10	6,322	,851	,720
¿La actividad de control obtiene cumplimiento de la política establecida en la empresa?	40,40	6,933	,523	,761
¿Existe una adecuada comunicación entre sus trabajadores y su persona?	40,40	6,711	,615	,749
¿Es importante evaluar continuamente al personal sobre el cumplimiento de sus funciones en la empresa?	40,50	7,833	,205	,798
¿Es importante el financiamiento en la empresa?	40,30	6,678	,612	,749
¿La empresa debería brindar capacitación hacia los trabajadores para obtener mejor rentabilidad?	40,00	6,889	,703	,744
¿La rentabilidad de la empresa ha mejorado en los últimos años?	40,30	7,344	,350	,783
¿La rentabilidad es importante para el crecimiento para la empresa?	40,40	8,489	-,044	,828
¿La calidad es un factor muy importante en la rentabilidad en la empresa?	40,50	7,611	,292	,788

FIABILIDAD

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,822	30

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿La empresa cuenta con profesionales competentes para cumplir con los objetivos?	127,80	35,956	,176	,823
¿El ambiente de control interno ayuda en el establecimiento y obtiene mejoras en los objetivos trazados de la empresa?	128,00	35,556	,270	,820
¿La empresa define sus objetivos con suficiente claridad de los riesgos?	127,80	36,622	,070	,827

¿La empresa identifica y evalúa los riesgos que podrían afectar significativamente en el control interno?	127,90	34,100	,494	,811
¿La empresa utiliza información relevante y de calidad para el funcionamiento del control interno?	128,00	36,000	,192	,822
¿Los trabajadores ejecutan el control utilizando las normas y procedimiento establecidos por la empresa?	127,70	36,011	,172	,823
¿La empresa utiliza información relevante y de calidad para el funcionamiento del control interno?	128,10	34,100	,385	,815
¿La empresa comunica la información a todo el personal del funcionamiento de control interno?	128,10	32,322	,643	,803
¿La supervisión y monitoreo adecuado de control mejora las metas y objetivos de la empresa?	127,80	36,844	,035	,828
¿En la empresa existe supervisión y control eficiente al tiempo de recibir los medicamentos dentro de la empresa?	127,70	37,344	-,042	,831
¿Los recursos propios o activos están generando positivamente rentabilidad económica para la empresa?	127,90	36,322	,121	,825
¿La inversión adecuada genera mayor rentabilidad en la empresa?	128,00	34,222	,511	,811
¿El patrimonio influye en la rentabilidad financiera de la empresa?	128,20	35,956	,340	,818
¿Al realizar una inversión apropiada mejora la rentabilidad de la empresa?	127,80	37,067	,000	,830

¿El financiamiento ayuda a mejorar en la empresa?	128,20	35,956	,340	,818
¿La rentabilidad de la empresa ha mejorado gracias al financiamiento?	127,90	32,322	,810	,799
¿La capacitación al personal mejora la rentabilidad en la empresa?	127,70	36,233	,136	,825
¿La rentabilidad de la empresa viene creciendo tras pasa los años?	128,00	35,778	,231	,821
¿Tener un buen servicio de calidad mejora la rentabilidad de la empresa?	127,90	36,322	,121	,825
¿La rentabilidad mejora los servicios de atención al cliente?	128,00	34,222	,511	,811
¿Es importante aplicar estrategias de fortalecimiento para mejorar la calidad de los servicios en la empresa?	127,80	34,622	,394	,815
¿La identificación de riesgo es importante en el desarrollo de la actividad en la empresa?	127,60	32,711	,796	,801
¿La actividad de control obtiene cumplimiento de la política establecida en la empresa?	127,90	32,322	,810	,799
¿Existe una adecuada comunicación entre sus trabajadores y su persona?	127,90	34,767	,380	,816
¿Es importante evaluar continuamente al personal sobre el cumplimiento de sus funciones en la empresa?	128,00	35,778	,231	,821
¿Es importante el financiamiento en la empresa?	127,80	34,622	,394	,815
¿La empresa debería brindar capacitación hacia los trabajadores para obtener mejor rentabilidad?	127,50	34,278	,585	,810
¿La rentabilidad de la empresa ha mejorado en los últimos años?	127,80	34,400	,431	,814

¿La rentabilidad es importante para el crecimiento para la empresa?	127,90	36,322	,121	,825
¿La calidad es un factor muy importante en la rentabilidad en la empresa?	128,00	34,222	,511	,811

RESULTADO DE LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
5	4	3	2	1

The screenshot shows the IBM SPSS Statistics interface with a data view. The variables listed are: profesiona les, estableci miento, objetivos, informaci on, trabajador es, normas, calidad, personal, supervisio n, eficiente, RENTABI LIDAD, recursos, Invercion, patrimonio, mejora, and fir. The data rows contain numerical values ranging from 3 to 5.

	profesiona les	estableci miento	objetivos	informaci on	trabajador es	normas	calidad	personal	supervisio n	eficiente	RENTABI LIDAD	recursos	Invercion	patrimoni o	mejora	fir
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	4	4	4	4	4
2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-	5	4	4	4	4
3	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	-	4	5	4	5	5
4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	-	4	4	4	4	5
5	4	4	4	4	4	5	3	3	5	5	-	4	4	4	4	4
6	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	-	5	4	4	4	5
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	-	5	5	4	4	5
8	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	-	4	4	4	4	5
9	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	-	5	5	5	5	4
10	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	-	4	4	4	4	4
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
21																
22																
23																
24																
25																

spss deysl.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 32 de 32 variables

	CYR	estrategias	riesgo	actividad	comunicación	evaluar	empresa	brinda	mejorado	crecimiento	factor	var	var	var	var	var
1		5	5	5	5	5	5	5	5	4	4					
2		4	4	4	4	4	4	4	4	5	4					
3		4	5	5	4	4	4	5	5	4	5					
4		5	5	4	5	4	5	5	5	4	4					
5		4	4	4	4	5	4	5	4	4	4					
6		5	5	4	4	4	5	5	4	5	4					
7		5	5	5	5	5	5	5	4	5	5					
8		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
9		4	5	5	4	4	4	5	5	5	5					
10		5	5	4	5	4	5	5	5	4	4					
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
21																
22																
23																
24																
25																

Vista de datos Vista de variables Ir a Configuración de PC para activar Windows.

spss deysl.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 32 de 32 variables

	RENTABILIDAD	recursos	inversion	patrimonio	mejora	financiamiento	renta	capacitación	años	servicio	cliente	CYR	estrategias	riesgo	actividad	con
1		4	4	4	4	4	5	5	5	4	4		5	5	5	
2		5	4	4	4	4	4	4	4	5	4		4	4	4	
3		4	5	4	5	4	5	4	4	4	5		4	5	5	
4		4	4	4	5	4	4	5	4	4	4		5	5	4	
5		4	4	4	4	4	4	5	5	4	4		4	4	4	
6		5	4	4	5	4	4	5	4	5	4		5	5	4	
7		5	5	4	5	5	5	5	5	5	5		5	5	5	
8		4	4	4	5	4	4	4	4	4	4		4	4	4	
9		5	5	5	4	4	5	4	4	5	5		4	5	5	
10		4	4	4	4	4	4	5	4	4	4		5	5	4	
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
21																
22																
23																
24																
25																

Vista de datos Vista de variables Ir a Configuración de PC para activar Windows.

spss deys1.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	profesionales	Númérico	8	0	¿La empresa cuenta con profesionales competentes para ...	{1, MUJ EN...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
2	establecimi...	Númérico	8	0	¿El ambiente de control interno ayuda en el establecimient...	{1, MUJ EN...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
3	objetivos	Númérico	8	0	¿La empresa define sus objetivos con suficiente claridad d...	{1, MUJ EN...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
4	informacion	Númérico	8	0	¿La empresa identifica y evalúa los riesgos que podrían afe...	{1, MUJ EN...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
5	trabajadores	Númérico	8	0	¿La empresa utiliza información relevante y de calidad para...	{1, MUJ EN...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
6	normas	Númérico	8	0	¿Los trabajadores ejecutan el control utilizando las norma...	{1, MUJ EN...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
7	calidad	Númérico	8	0	¿La empresa utiliza información relevante y de calidad para...	{1, MUJ EN...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
8	personal	Númérico	8	0	¿La empresa comunica la información a todo el personal d...	{1, MUJ EN...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
9	supervision	Númérico	8	0	¿La supervisión y monitoreo adecuado de control mejora la...	{1, MUJ EN...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
10	eficiente	Númérico	8	0	¿En la empresa existe supervisión y control eficiente al tie...	{1, MUJ EN...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
11	RENTABILI...	Númérico	8	0		{1, MUJ EN...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
12	recursos	Númérico	8	0	¿Los recursos propios o activos están generando positivam...	{1, MUJ EN...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
13	inversion	Númérico	8	0	¿La inversión adecuada genera mayor rentabilidad en la e...	{1, MUJ EN...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
14	patrimonio	Númérico	8	0	¿El patrimonio influye en la rentabilidad financiera de la em...	{1, MUJ EN...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
15	mejora	Númérico	8	0	¿Al realizar una inversión apropiada mejora la rentabilidad ...	{1, MUJ EN...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
16	financiamiento	Númérico	8	0	¿El financiamiento ayuda a mejorar en la empresa?	{1, MUJ EN...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
17	renta	Númérico	8	0	¿La rentabilidad de la empresa ha mejorado gracias al fina...	{1, MUJ EN...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
18	capacitacion	Númérico	8	0	¿La capacitación al personal mejora la rentabilidad en la e...	{1, MUJ EN...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
19	años	Númérico	8	0	¿La rentabilidad de la empresa viene creciendo tras pasa l...	{1, MUJ EN...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
20	servicio	Númérico	8	0	¿Tener un buen servicio de calidad mejora la rentabilidad d...	{1, MUJ EN...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
21	cliente	Númérico	8	0	¿La rentabilidad mejora los servicios de atención al cliente?	{1, MUJ EN...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
22	CYR	Númérico	8	0		{1, MUJ EN...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
23	estrategias	Númérico	8	0	¿Es importante aplicar estrategias de fortalecimiento para ...	{1, MUJ EN...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
24	riesgo	Númérico	8	0	¿La identificación de riesgo es importante en el desarrollo ...	{1, MUJ EN...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
25	actividad	Númérico	8	0	¿La actividad de control obtiene cumplimiento de la política...	{1, MUJ EN...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
26	comunicacion	Númérico	8	0	¿Existe una adecuada comunicación entre sus trabajadore...	{1, MUJ EN...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
27	evaluar	Númérico	8	0	¿Es importante evaluar continuamente al personal sobre el...	{1, MUJ EN...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

Ir a Configuración de PC para activar Windows.

spss deys1.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
10	eficiente	Númérico	8	0	¿En la empresa existe supervisión y control eficiente al tie...	{1, MUJ EN...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
11	RENTABILI...	Númérico	8	0		{1, MUJ EN...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
12	recursos	Númérico	8	0	¿Los recursos propios o activos están generando positivam...	{1, MUJ EN...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
13	inversion	Númérico	8	0	¿La inversión adecuada genera mayor rentabilidad en la e...	{1, MUJ EN...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
14	patrimonio	Númérico	8	0	¿El patrimonio influye en la rentabilidad financiera de la em...	{1, MUJ EN...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
15	mejora	Númérico	8	0	¿Al realizar una inversión apropiada mejora la rentabilidad ...	{1, MUJ EN...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
16	financiamiento	Númérico	8	0	¿El financiamiento ayuda a mejorar en la empresa?	{1, MUJ EN...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
17	renta	Númérico	8	0	¿La rentabilidad de la empresa ha mejorado gracias al fina...	{1, MUJ EN...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
18	capacitacion	Númérico	8	0	¿La capacitación al personal mejora la rentabilidad en la e...	{1, MUJ EN...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
19	años	Númérico	8	0	¿La rentabilidad de la empresa viene creciendo tras pasa l...	{1, MUJ EN...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
20	servicio	Númérico	8	0	¿Tener un buen servicio de calidad mejora la rentabilidad d...	{1, MUJ EN...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
21	cliente	Númérico	8	0	¿La rentabilidad mejora los servicios de atención al cliente?	{1, MUJ EN...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
22	CYR	Númérico	8	0		{1, MUJ EN...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
23	estrategias	Númérico	8	0	¿Es importante aplicar estrategias de fortalecimiento para ...	{1, MUJ EN...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
24	riesgo	Númérico	8	0	¿La identificación de riesgo es importante en el desarrollo ...	{1, MUJ EN...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
25	actividad	Númérico	8	0	¿La actividad de control obtiene cumplimiento de la política...	{1, MUJ EN...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
26	comunicacion	Númérico	8	0	¿Existe una adecuada comunicación entre sus trabajadore...	{1, MUJ EN...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
27	evaluar	Númérico	8	0	¿Es importante evaluar continuamente al personal sobre el...	{1, MUJ EN...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
28	empresa	Númérico	8	0	¿Es importante el financiamiento en la empresa?	{1, MUJ EN...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
29	brinda	Númérico	8	0	¿La empresa debería brindar capacitación hacia los trabaja...	{1, MUJ EN...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
30	mejorado	Númérico	8	0	¿La rentabilidad de la empresa ha mejorado en los últimos ...	{1, MUJ EN...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
31	crecimiento	Númérico	8	0	¿La rentabilidad es importante para el crecimiento para la ...	{1, MUJ EN...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
32	factor	Númérico	8	0	¿La calidad es un factor muy importante en la rentabilidad ...	{1, MUJ EN...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
33											
34											
35											
36											

Vista de datos Vista de variables

Ir a Configuración de PC para activar Windows.

Anexo N°4: Fotografías de la encuesta





Anexo N°5: Ficha ruc de la empresa

Consulta RUC

Resultado de la Búsqueda			
Número de RUC:	20606196726 - CHASKYFARMA S.A.C.		
Tipo Contribuyente:	SOCIEDAD ANONIMA CERRADA		
Nombre Comercial:	DROGUERIA CHASKYFARMA		
Fecha de Inscripción:	16/07/2020	Fecha de Inicio de Actividades:	21/07/2020
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Domicilio Fiscal:	JR. PISCO NRO. 129 OTR. CESAR MUJICA CACHO AYACUCHO - HUAMANGA - ANDRES AVELINO CACERES		
Sistema Emisión de Comprobante:	MANUAL/COMPUTARIZADO	Actividad Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema Contabilidad:	MANUAL/COMPUTARIZADO		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 4690 - VENTA AL POR MAYOR NO ESPECIALIZADA		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	NINGUNO		

Sistema de Emisión Electrónica:	DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE. AUTORIZ DESDE 28/08/2020 <hr/> GUIA DE REMISION DESDE 11/12/2020
Emisor electrónico desde:	28/08/2020
Comprobantes Electrónicos:	BOLETA (desde 28/08/2020),FACTURA (desde 28/08/2020),GUIA (desde 11/12/2020)
Afiliado al PLE desde:	-
Padrones:	NINGUNO
Fecha consulta: 01/10/2021 0:15	