



**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 DEL SECTOR COMERCIO -
RUBRO FERRETERIAS DEL DISTRITO DE ANDRÉS
AVELINO CÁCERES, 2020.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR
PÚBLICO**

AUTOR

QUISPE CABEZAS, JOHAN CARLOS

ORCID: 0000-0003-0036-2530

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 DEL SECTOR COMERCIO -
RUBRO FERRETERIAS DEL DISTRITO DE ANDRÉS
AVELINO CÁCERES, 2020.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR
PÚBLICO**

AUTOR

QUISPE CABEZAS, JOHAN CARLOS

ORCID: 0000-0003-0036-2530

ASESOR

LLANCCE ATAÓ, FREDY RUBEN

ORCID: 0000-0002-1414-2849

AYACUCHO - PERU

2021

1. TÍTULO DE LA TESIS

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

2. EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR:

Quispe Cabezas, Johan Carlos

ORCID: 0000-0003-0036-2530

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,

Ayacucho, Perú

ASESOR

Llancce 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

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

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

DEDICATORIA

Dedico con todo mi corazón mi tesis a mi abuela, pues sin ella no lo había logrado. Tú bendición a diario a lo largo de mi vida me protege y me lleva por el camino del bien. Por eso te doy mi trabajo en ofrenda por paciencia y amor madre mía, te amo.

5. RESUMEN Y ABSTRACT

La presente investigación tiene como planteamiento de problema ¿Cuáles son las mejoras del control interno y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferreterías del distrito Andrés Avelino Cáceres, 2020?. Tuvo como objetivo general: Determinar las mejoras del control interno y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferreterías del distrito de Andrés Avelino Cáceres, 2020. La metodología de la investigación fue de diseño no experimental, de tipo cuantitativo y nivel descriptivo, además la muestra de 10 ferreterías, utilizando técnicas e instrumento. Por lo tanto se llegó a los siguientes resultados: El 53.33% de los encuestados afirmaron que están muy de acuerdo que, si la empresa cuenta con un sistema de control interno implementado formalmente. El 73,33 de los encuestados afirmaron que están de acuerdo que la actividad de control mejora el cumplimiento de la política establecida por la empresa, El 66.67% de los encuestados afirmaron que está muy de acuerdo que la rentabilidad de la empresa tiene mejoras gracias al financiamiento, El 60% de los encuestados confirman que está de acuerdo que, si llevan un control adecuado de sus mercaderías en almacén de la empresa. Finalmente, se concluye que el control interno obtiene mejoras en las mypes y cuenta con la identificación de riesgo y ayuda mejorar el desarrollo de las actividades, gracias a la rentabilidad tiene mejoras las micro y pequeñas empresas.

Palabras claves: Control interno, comercio, mype rentabilidad.

ABSTRACT

The present research has as a problem statement: What are the improvements in internal control, profitability in micro and small companies in the commerce sector - hardware stores of the Andrés Avelino Cáceres district, 2020? Its general objective was: To determine improvements in internal control, profitability in micro and small companies in the commercial sector - hardware store of the Andrés Avelino Cáceres district, 2020. The research methodology was of non-experimental design, quantitative and level descriptive, in addition to the sample of 15 hardware stores, using techniques and instruments. Therefore, the following results were reached: 53.33% of those surveyed stated that they strongly agree that, if the company has a formally implemented internal control system. 73.33% of the respondents stated that they agree that the control activity improves compliance with the policy established by the company, 66.67% of the respondents stated that they strongly agree that the profitability of the company has improvements thanks to the financing, 60% of those surveyed confirm that they agree that, if they have adequate control of their goods in the company's warehouse. Finally, it is concluded that the internal control obtains improvements in the mypes and that it has the identification of risk and helps to improve the development of activities. Thanks to profitability, micro and small companies have improvements.

Keywords: Internal control, profitability, commerce, mype.

6. CONTENIDO

1. TÍTULO 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
5. RESUMEN Y ABSTRACT.....	vii
7. INDICE DE GRAFICOS Y TABLAS	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	15
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	21
2.1 Antecedente.....	21
2.1.2 Internacional	21
2.1.2 Nacional.....	25
2.1.3 Local	28
2.2 Bases teóricas de la investigación.....	34
2.2.1 Teoría de Control Interno	34
2.2.2 Teoría de Rentabilidad.....	42
2.2.3 Teoría de Mypes	45
2.3 Marco conceptual	48
III.HIPOTESIS	50
VI.METODOLOGIA.....	51
4.1 Diseño de la investigación.....	51
4.2 Población y muestra	51
4.3 Definición y operacionalización de variable	53
4.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos	55
4.5 Plan de análisis.....	55
4.6 Matriz de Consistencia	56
4.7 Principios éticos	58
V. RESULTADO.....	59
5.1 Resultados	59
5.1.2 Objetivo específico N° 1.....	59
5.1.2 Objetivo específico N° 2.....	69
5.1.3 Objetivo específico N°3.....	79
5.2 Análisis de resultado	89
5.2.1 objetivo específico N°1:	89
5.2.2 Objetivo específico N°2.....	91

5.2.3 Objetivo específico N°3.....	93
VI.CONCLUSIÓN.....	96
6.1 Objetivo específico N° 1:	96
6.2 Objetivo específicos N° 2:	96
6.3 Objetivo específico N°3:	96
ASPECTO COMPLEMENTARIOS	98
REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS	98
ANEXO.....	103
Anexo N°1: Instrumento de recolección de datos	103
Anexo N°2: Consentimiento informado.....	106
Anexo N°3: Ficha ruc.....	109
Anexo N°4: Solicitud de aceptación de la empresa	111
Anexo N°5.Evidencias de la aplicación del SPSS	113
Anexo N°6: Mapa de departamento de Ayacucho y sus distritos	115

7. INDICE DE GRAFICOS Y TABLAS

INDICE DE TABLAS

Tabla N°1: ¿Cree usted si la empresa cuenta con un sistema de control interno implementado formalmente?.....	61
Tabla N°2: ¿Diga usted si la implementación del sistema de control interno mejora que la empresa tenga eficiencia y eficacia en la administración?.....	62
Tabla N°4: ¿Cree usted que la identificación de riesgo mejora el desarrollo de la actividad de la empresa?.....	63
Tabla N°5: ¿Cree usted la identificación de riesgo mejora el desarrollo de la actividad de la empresa?.....	63
Tabla N°6: ¿Cree usted que la actividad de control mejora el cumplimiento de la política establecida por la empresa?	65
Tabla N°7: ¿Diga usted si la empresa tiene la política de hacer conocer a los trabajadores de la empresa y mejora la implementación?.....	66
Tabla N°8: ¿Diga usted si el control interno mejora que la empresa cumpla con sus objetivos y metas establecidas?.....	67
Tabla N°9: ¿Diga usted si la efectividad de la comunicación a los trabajadores mejora la realización de los deberes y responsabilidad respecto a su trabajo.....	68
Tabla N°10: Cree usted que la supervisión y monitoreo oportuno de control mejora las metas y objetivos de la empresa?.....	70
Tabla N°11: ¿Diga usted si el control interno mejora que el personal cumpla con las políticas de la empresa?.....	71
Tabla N°12: ¿Diga usted si la capacitación al personal mejora la rentabilidad económica?..	72
Tabla N°13: ¿Diga usted si la rentabilidad de la empresa tiene mejoras gracias al financiamiento?.....	73
Tabla N°14: ¿Diga usted si la innovación tecnológica mejora la generación que tome la empresa.....	74
Tabla N°15: ¿Diga usted si la inversión adecuada genera mayor rentabilidad de la empresa?..	75
Tabla N°16: ¿Diga usted si la decisión financiera tomada por la empresa mejora la rentabilidad?.....	76
Tabla N°17: ¿Diga usted si al realizar capacitaciones al personal ayuda a la obtención de rentabilidad para la empresa?.....	77
Tabla N°18: ¿Diga usted si las capacitaciones a los trabajadores es un factor importante que mejora la rentabilidad?.....	78

Tabla N°19: ¿Diga usted si calidad de servicios mejora la rentabilidad?.....	79
Tabla N°20: ¿Diga usted La rentabilidad mide la eficacia de la empresa en la adecuada utilización de sus inversiones?.....	80
Tabla N°21: ¿Diga usted si la empresa cumple con los objetivos del control interno planificado?.....	81
Tabla N°22: ¿Diga usted si se evalúa la calidad de servicios que brinda su personal a sus clientes?.....	82
Tabla N°23: ¿Diga usted si llevan un control adecuado de sus mercaderías en almacén de la empresa?.....	83
Tabla N°24: ¿Diga usted si existe una adecuada comunicación entre sus trabajadores y su persona?.....	84
Tabla N°25: ¿Diga usted si existe una persona determinada para controlar los ingresos y salida de mercadería de su almacén?.....	85
Tabla N°26: ¿Diga usted si la rentabilidad influye el crecimiento de la empresa?.....	86
Tabla N°27: ¿Diga usted si la rentabilidad de la empresa incrementa la actividad comercial?.....	87
Tabla N°28: ¿Diga usted si la inversión adecuada es un factor importante para tener mejor participación en el mercado?.....	88
Tabla N°29: ¿Diga usted si la adecuada capacitación al personal ayuda a la obtención de la rentabilidad?.....	89
Tabla N°30: ¿Diga usted si la calidad de servicios es un factor importante para la empresa?.....	90

INDICE DE GRAFICO

Grafico N°1: ¿Cree usted si la empresa cuenta con un sistema de control interno implementado formalmente?.....	61
Grafico N°2: ¿Diga usted si la implementación del sistema de control interno mejora que la empresa tenga eficiencia y eficacia en la administración?.....	62
Grafico N°3: ¿Cree usted que la identificación de riesgo mejora el desarrollo de la actividad de la empresa?.....	63
Grafico N°4: ¿Cree usted la identificación de riesgo mejora el desarrollo de la actividad de la empresa?.....	63
Grafico N°5: ¿Cree usted la identificación de riesgo mejora el desarrollo de la actividad de la empresa?.....	63
Grafico N°6: ¿Cree usted que la actividad de control mejora el cumplimiento de la política establecida por la empresa?	65
Grafico N°7: ¿Diga usted si la empresa tiene la política de hacer conocer a los trabajadores de la empresa y mejora la implementación?.....	66
Grafico N°8: ¿Diga usted si el control interno mejora que la empresa cumpla con sus objetivos y metas establecidas?.....	67
Grafico N°9: ¿Diga usted si la efectividad de la comunicación a los trabajadores mejora la realización de los deberes y responsabilidad respecto a su trabajo.....	68
Grafico N°10: Cree usted que la supervisión y monitoreo oportuno de control mejora las metas y objetivos de la empresa?.....	70
Grafico N°11: ¿Diga usted si el control interno mejora que el personal cumpla con las políticas de la empresa?.....	71
Grafico N°12: ¿Diga usted si la capacitación al personal mejora la rentabilidad económica?..	72
Grafico N°13: ¿Diga usted si la rentabilidad de la empresa tiene mejoras gracias al financiamiento?.....	73
Grafico N°14: ¿Diga usted si la innovación tecnológica mejora la generación que tome la empresa.....	74
Grafico N°15: ¿Diga usted si la inversión adecuada genera mayor rentabilidad de la empresa?.....	75
Grafico N°16: ¿Diga usted si la decisión financiera tomada por la empresa mejora la rentabilidad?.....	76
Grafico N°17: ¿Diga usted si al realizar capacitaciones al personal ayuda a la obtención de rentabilidad para la empresa?.....	77

Grafico N°18: ¿Diga usted si las capacitaciones a los trabajadores es un factor importante que mejora la rentabilidad?.....	78
Grafico N°19: ¿Diga usted si calidad de servicios mejora la rentabilidad?.....	79
Grafico N° 20: ¿Diga usted La rentabilidad mide la eficacia de la empresa en la adecuada utilización de sus inversiones?.....	80
Grafico N°21: ¿Diga usted si la empresa cumple con los objetivos del control interno planificado?.....	81
Grafico N°22: ¿Diga usted si se evalúa la calidad de servicios que brinda su personal a sus clientes?.....	82
Grafico N°23: ¿Diga usted si llevan un control adecuado de sus mercaderías en almacén de la empresa?.....	83
Grafico N°24: ¿Diga usted si existe una adecuada comunicación entre sus trabajadores y su persona?.....	84
Grafico N°25: ¿Diga usted si existe una persona determinada para controlar los ingresos y salida de mercadería de su almacén?.....	85
Grafico N°26: ¿Diga usted si la rentabilidad influye el crecimiento de la empresa?.....	86
Grafico N°27: ¿Diga usted si la rentabilidad de la empresa incrementa la actividad comercial?.....	87
Grafico N°28: ¿Diga usted si la inversión adecuada es un factor importante para tener mejor participación en el mercado?.....	88
Grafico N°29: ¿Diga usted si la adecuada capacitación al personal ayuda a la obtención de la rentabilidad?.....	89
Grafico N°30: ¿Diga usted si la calidad de servicios es un factor importante para la empresa?.....	90

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene por finalidad determinar las mejoras del control interno y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferreterías del distrito de Andrés Bello Cáceres, 2020. El control interno es importante para las empresas, se han visto en la necesidad de ser más competitivas y mejorar sus niveles de producción y optimizar la gestión de sus procesos y adecuarse a los nuevos cambios y tecnologías mejorar y ser más eficientes y eficaces.

El problema que tiene las micro y pequeñas empresas son las malas decisiones que el empresario, las empresas no cuentan con un control interno en sus actividades comerciales donde están expuestas a fraudes y riesgos del entorno exterior e interior, muchas de las empresas no aplican mecanismos de ayuda además no cuentan con las funciones establecidas de manera formal. La rentabilidad lleva un adecuado de los gastos de la empresa y gestiona de manera eficiente sus inventarios. Uno de los objetivos que toda empresa es sacar el mayor provecho a las ganancias con la finalidad de garantizar una mayor rentabilidad, es decir que estas no rinden lo suficiente para cubrir las necesidades de la misma donde se optimizan los gastos a fin de obtener mayores ganancias y mayor rentabilidad. Las empresas ferreteras tienen que afrontar diversas circunstancias que dificulten su eficiencia donde se considera un control de sus productos y que muchos de los empresarios se ven atraídos por las ventas y no por las ganancias.

Entre las causas más comunes que contribuyen al fracaso de las micro y pequeñas empresas mexicanas donde se encuentra en el segundo término por la falta de estructura adecuada en la organización. Por lo general el empresario que se encuentra al frente de las mypes donde desconoce la necesidad de tener administradores, que son sorprendidos en situaciones que pudieron anticiparse de contar con un control interno adecuado. Asimismo, el control interno

es fundamental para no cometer errores, que conduzcan a la desaparición de la empresa. **Patrón & Fajardo (2019, P. 4)**

Las pequeñas y medianas empresas no cuentan con el control interno adecuado, debido a que gran parte de ellas son empresas familiares, en la mayoría de los casos, carecen de formalidad, de una organización adecuada y falta de manuales de procedimientos y de políticas que sean conocidas por todos los integrantes de la empresa. El Control Interno debe ser empleado por todas las empresas independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, y diseñado de tal manera, que permita proporcionar una razonable seguridad en lo referente a: La efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, y el acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables. En todas las empresas mexicanas es necesario tener un adecuado control interno, pues gracias a este se evitan riesgos y fraudes, se protegen y cuidan los activos y los intereses de las empresas, así como también se logra evaluar la eficiencia de la misma en cuanto a su organización. **Aguirre (2012, P. 2)**

Las empresas ecuatorianas firmemente se enfrentan a un mercado muy competitivo, donde su mayor objetivo es sobrevivir a través del tiempo, para ello deben estar innovando para afrontar desafíos que se presentan tanto dentro o fuera de la organización, y uno de estos es la falta de control en las actividades que se realiza en cada juicio, siendo necesario de un sistema de control interno que le permita a la dirección de tomar decisiones con respecto a la realidad en que se encuentre la empresa. Por lo que la exigencia de un sistema de control dentro de la distribución trae consigo los instrumentos negativos, y además los riesgos de control interno se desarrollan y perjudica a la empresa, entre las áreas presumidas que al no tener un procedimiento que permita el debido registro de sus. Otro de los problemas que ocasiona la falta de un sistema de control interno, es que existe un deficiente manejo operativo de sistemas de Contables por el personal que labora en la organización ya que no cuentan con la suficiente capacitación para el manejo del mismo y ello no les permite conocer los ingresos reales de la

organización como resultado de los problemas mencionados que surgen; la inconformidad del cliente al ser atendido, debido al tiempo que pierde tanto el cliente como el vendedor al ofrecer los servicios de alquiler ya que no tiene definidos si cuenta o no con el material , además cabe repetir que al no mantener un componente que ayude a ajustar y comprobar las actividades de operación de la distribución que se encuentra más expuesto a un deficiente dirección operativo de los recursos que tiene la entidad. Por ello el análisis de esta problematización es de suma importancia, debido a que sin duda alguna la implementación de un sistema contable aporta al crecimiento económico y empresarial de la organización. **Lopes (2019, P. 5)**

En Colombia al igual en América Latina, las microempresas juegan un papel muy importante en la estructura social y económica ya que hacen frente al problema de desempeño al poner en marcha los negocios basados en nuevas ideas y bajos capitales; de esta manera absorben de forma significativa la población económicamente activa que deja por fuera las medianas y grandes empresas dinamizan la producción y el consumo interno y participan en la distribución de riquezas en la sociedad, y la existencia representa la presencia de nuevas formas de trabajo y de estructuras ocupacionales que cada día van cobrando mayor fuerza, sin embargo a pesar de esta alta cobertura a nivel nacional en lugar de ser un grupo económico fuerte, las microempresas se enfrentan a múltiples problemas que dificultan su crecimiento y permanencia y permanencia en el escenario económica y social. En la descripción de estos problemas vincularemos la interpretación a las respuestas brindadas por los microempresarios entrevistados, con diferentes conceptuales provenientes de textos académicos, con el fin de entender la naturaleza características y principales problemas que enfrentan las microempresas en Colombia. **Cortés & Henao (2017, P. 5)**

Dentro de las grandes debilidades de las micro y pequeñas empresas que se ha registrado en Colombia donde cuenta la falta de apoyo en programa de emprendimiento y aprendizaje donde generan carencia de habilidades en el control interno y seguimiento de los procesos internos.

La falta de experiencia tanto en la administración de un negocio como en la actividad que se está desarrollando, es un factor importante de riesgo para los pequeños empresarios. Carecer de conocimiento es la principal causa para que las pequeñas empresas quiebren. Es importante resaltar que no solo se trata de contar con la habilidad empírica del negocio además de ello es necesario contar con el control interno. **Salinas (2013, Pg. 6)**

La realidad en la que se encuentra nuestro país nos muestra muy claro que si uno desea sacar adelante una empresa tiene que hacerle con mucho trabajo y excesiva perseverancia. Nuestro país ha sido creciendo económicamente en los últimos años gracia a las pequeñas y medianas empresas, y a la micro y pequeñas empresas, lo cierto es que la mayoría de éstas no tiene control interno, debido a que las empresas nos generalmente los empresarios no cuenta con gente profesional que oriente cómo debe de llevarse el control interno dentro de ésta, pues en estas empresas se tienen trabajando a colaboradores que no tiene mucha idea en el manejo de la empresa, el dueño no cree necesario tomar en cuenta un punto tan importante como es el control interno. El problema de las micro y pequeñas empresas en el Perú tiene que enfrentar a la falta de control interno. **Samaniego (2013, Pg. 15)**

El problema de la rentabilidad en una empresa se piensa que el origen se debe a una disminución en las ventas o a los altos costos y casi siempre se descarta los gastos como una de las causas. El trabajo desarrollado comprende la implementación de una herramienta de control interno.

En la actualidad observamos la creación de muchas micro y pequeñas empresas se evidencia los problemas que lleva a muchos de los empresarios donde no puede tener negocios en el mercado, pues un factor para que las empresas no sea estable es por la falta de liquidez ya que las empresas necesitan de un buen control interno. Las micro y pequeñas empresas necesitan una buena administración para la mejora de su rentabilidad. **De acuerdo a las consideraciones**

expuestas, se formuló el siguiente enunciado del problema. ¿Cuáles son las mejoras del control interno y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferreterías del distrito Andrés Avelino Cáceres, 2020?. **Para dar respuestas al problema propuesto se estableció el siguiente objetivo general:** Determinar las mejoras del control interno y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferreterías del distrito de Andrés Avelino Cáceres, 2020. **Para dar respuestas al siguiente objetivo general se plantó los siguientes objetivos específicos:**

- Describir las mejoras del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferreterías del distrito de Andrés Avelino Cáceres, 2020.
- Describir las mejoras de la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferreterías del distrito de Andrés Avelino Cáceres, 2020.
- Determinar las características del control interno y rentabilidad y mejoras en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferreterías del distrito de Andrés Avelino Cáceres, 2020.

La presente investigación se justifica por el aspecto del tema, el control interno y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro ferreterías del distrito de Andrés Avelino Cáceres, 2020. Esta investigación se enfocará en el análisis de las literaturas que se relacionen con el tema del control interno y rentabilidad donde se considera que se obtendrá conocimientos científicos y tecnológicos y se utilizará la innovación técnicas e instrumentos que faciliten a la obtención de los resultados y conclusiones. Y los resultados nos permitirán de contar con evidencia para tomar las mejores decisiones en relación a la empresa, la justificación es dada principalmente por el interés de profundizar los conocimientos respecto a los componentes del sistema de control interno (COSO y conocer más sobre la rentabilidad y tipos de rentabilidad. Los resultados obtenidos serían prósperos y beneficiosos para misión de la empresa, donde el

principal beneficiario es el emprendedor y su empresa. La metodología de la investigación fue de diseño no experimental, de tipo cuantitativo y nivel descriptivo, además la muestra de 15 ferreterías, utilizando técnicas e instrumento. Por lo tanto se llegó a los siguientes resultados: El 53.33% de los encuestados afirmaron que están muy de acuerdo que, si la empresa cuenta con un sistema de control interno implementado formalmente. El 73,33 de los encuestados afirmaron que están de acuerdo que la actividad de control mejora el cumplimiento de la política establecida por la empresa. El 66.67% de los encuestados afirmaron que está muy de acuerdo que la rentabilidad de la empresa tiene mejoras gracias al financiamiento. El 60% de los encuestados confirman que está de acuerdo que, si llevan un control adecuado de sus mercaderías en almacén de la empresa. Finalmente, se concluye que el control interno obtiene mejoras en las mypes y que cuenta con la identificación de riesgo y ayuda mejorar el desarrollo de las actividades, gracias a la rentabilidad tiene mejoras las micro y pequeñas empresas.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedente

2.1.2 Internacional

Daza (2017) En su título denominado: Importancia del control interno en la gestión de inventarios en pymes – Colombia- 2017. Tiene como objetivo general: Explicar la importancia del control interno en la gestión de inventarios para las PYME. La metodología es basada en el diseño no experimental, bibliográfico, documental. Asimismo, tiene las siguientes conclusiones: El control interno es esencial, pues denota y establece de forma inequívoca, exacta y precisa los datos de una empresa o compañía y en este sentido se logren aislar riesgos que inciten a la desestabilización financiera de la misma. Con el uso de control interno se garantiza de esta manera tener un buen funcionamiento. La eficiencia y eficacia del control interno radica en que al ente le permitirá trabajar de manera pertinente y apropiada, para que así aumente su rendimiento y ganancias, además de valorar cada uno de los procedimientos realizados en ella. No obstante, se deben obtener datos económicos convenientes y reales de la misma. El control interno adecuado está totalmente ligado a la precisión, la confiabilidad y la creencia en todo el contexto de los que lo aplican. El sistema de control interno en las empresas se ha incrementado, ya que, debido a lo práctico que resulta al medir la rentabilidad y rendimiento al momento de aplicarlos. Además, si este se concentra en las actividades propias que dichas organizaciones llevan a cabo y tienen un proyecto estructurado apropiadamente, capaz de comprobar que los controles se cumplan lograrán darse una visión amplia sobre su gestión. En este orden de ideas, el control interno como proyecto de organización en todas las operaciones armonizadas de manera racional a las necesidades de la compañía es un mecanismo para proteger y preservar los activos,

comprobar su precisión y seguridad de información contable, de igual forma también llevar la eficacia, rentabilidad y guarda en las operaciones para impulsar la incorporación a las órdenes derivadas de la directiva superior. De esta manera, se definen todas las áreas de una organización como fundamentales, aunque estas puedan encontrarse en ciclos de incesantes cambios, con el único objetivo de llevar la eficiencia y productividad de la empresa hasta el punto máximo, de acuerdo a sus fines o planes. Los sistemas de control de inventarios no son muy utilizados en las PYMES, aunque pareciera internamente que sí, su mayor problema como organización es la falta de información confiable, así como la falta de sistemas de control, pues empleándolos se realizaría un efectivo control tanto del material como de la información, y que constituiría un ahorro para la compañía, pues las necesidades que se presenten ya habrían sido previstas. Por otro lado, un producto vendible sobre el cual no se lleva un control y gestión propicia puede ocasionar pérdida o bajos en las utilidades de la compañía, ya sea, abruptamente o simultáneamente hasta que sea considerable e incluso pérdida de clientes. Por lo anterior, es fundamental que cada empresa conozca y administre eficientemente sus inventarios.

Paredes (2018) En su tesis denominado: Manual de políticas y procedimientos área administrativa-contable en Pyme Marí 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.

Hurtado (2018) En su tesis denominada: Metodología de control interno para aplicar a las pequeñas empresas del sector comercial minoristas con capital privado en la ciudad de Bogotá D.C. Tuvo 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 de la investigación fue cuantitativo, descriptivo y correlacional. Concluye en 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. 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.

Castro (2017) En su tesis denominada: “El financiamiento como factor de la rentabilidad de las microempresas de las asociaciones de productores de calzado Juan Cajas de la ciudad de Ambato”. Tuvo como objetivo general: Analizar de qué manera el financiamiento de las microempresas productoras de calzado incide en la rentabilidad para demostrar el manejo del dinero. Finalmente llego a las siguientes conclusiones: Se puede determinar que la mayoría de los microempresarios productores de calzado de este sector se financian más con capital ajeno que con su propio dinero, dentro de las fuentes que más utilizan son: proveedores e instituciones financieras; estos negocios son manejados con dinero financiado a corto plazo para la elaboración del calzado, pero al no contar con los suficientes créditos para cancelar sus deudas, recurren a financiarse con instituciones financieras, esto se transforma en un inconveniente, ya que para cubrir deudas a corto plazo se financian a largo plazo siendo éstas más costosas que aprovechar el plazo sin cargos adicionales de sus proveedores. Además, se concluye que el flujo de caja en este sector es limitado debido a que el margen de cobro y margen de pago son los mismos, como consecuencia de ello obstaculiza que el dinero se pueda invertir, su rentabilidad no es la esperada y en algunos de los casos no llegan a obtener ganancia. En este sector el manejo del efectivo no tiene una estructura es por esto que en ocasiones se genera

liquidez y acuden al endeudamiento más costoso; a largo plazo. Se ha llegado a identificar que en este sector no poseen un modelo de estrategia financiera, el cual permita aprovechar los recursos pequeños de estas microempresas y con ello mejorar la rentabilidad de estos negocios.

2.1.2 Nacional

Villanueva (2020) En su tesis denominada: Propuesta de un sistema de control interno y su influencia en la gestión financiera de la mype inversiones PROMUTEL SAC – Trujillo 2018. Tuvo como objetivo general Determinar la propuesta de un sistema de control interno y su influencia en la gestión financiera de la Mype inversiones Promutel SAC Trujillo 2018, se desarrolla en el marco de problemas de gestión financiera, esta investigación de tipo Cualitativa Propositiva. La técnica utilizada para la captura de información es la entrevista, en la que se planteó una serie de preguntas como parte del cuestionario instrumento de recolección de datos. Asimismo tuvo las siguiente conclusión: El funcionamiento de un sistema de control interno influye positivamente en la gestión financiera de las m ypes del Perú, por lo tanto, al no existir un sistema de control interno hay deficiencias en la gestión financiera en la mypes Inversiones PROMUTEL SAC, por lo que se elaboró una propuesta de un sistema de control interno la cual influirá en la gestión financiera.

López (2019) En su tesis denominado: El control interno y la rentabilidad en las mypes, del mercado Virgen de Fátima de Huaraz – Ancash 2016. Tuvo como objetivo general: determinar la influencia del control interno en la rentabilidad de las MYPES del mercado Virgen de Fátima de Huaraz año 2016. La metodología es descriptiva, de diseño es no experimental, por su prolongación en el tiempo es transversal; la población estuvo constituida por las MYPES del rubro bazar, del mercado Virgen de Fátima, como técnica se usó la encuesta y como instrumento al Cuestionario, que

fue aplicada a las 32 MYPES que se tomaron como muestra. Asimismo, tuvo las siguientes conclusiones: El control interno se aplica de manera regular en las MYPES del mercado “Virgen de Fátima” ya que dentro de las mismas encontramos componentes de control interno como el ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión; pero estas se aplican de manera empírica por lo que su falta de conocimiento en el tema hace que no se logre un óptimo desarrollo del sistema. La rentabilidad en las MYPES del mercado “Virgen de Fátima” es considerada de regular a mediana ya que como se observa en la investigación del 100% de las MYPES todas mantienen ingresos y rentabilidad pero solo el 16% tiene las mayores ganancias. El control interno influye de manera directa en la rentabilidad de las MYPES del mercado “Virgen de Fátima” ya que en la investigación se refleja que las MYPES que presentan más componentes del control interno perciben mayor ganancia siendo estas un 13% de la muestra tomada concluyendo así que a mayor control, mejor rendimiento y mayor rentabilidad.

Trujillo (2019) Su tesis denominado: Influencia del control interno y la rentabilidad en las pequeñas y medianas empresas comerciales en el año 2018. Tuvo como objetivo general: Determinar la relación del control interno de las compras con la rentabilidad en las Pymes en el año 2018. La metodología es un diseño de estudio no experimental y correlacional. La recolección de información que es parte de la muestra está determinada por 62 personas, de las áreas de Contabilidad y finanzas trabajadores de pequeñas y medianas empresas comerciales durante el periodo 2018. Asimismo tuvo las siguiente conclusión: En las Pymes, es necesario contar con un sistema de control interno que permita evaluar cada una de las áreas que conforman las organizaciones sin importar el tamaño y giro de estas, ya que las evaluaciones

que se obtengan le serán de mucha utilidad al director o dueño para la toma de decisiones, así como de detectar en qué procedimiento o proceso se está fallando y mejorarlo, y así poder dar solución a este problema, sin dejar de mencionar que el control interno tiene como objetivo proteger los recursos de la empresa o negocio. Las Pymes necesitan saber a dónde quieren llegar, cuáles son sus objetivos y qué hacer para lograrlos. Partiendo de estas definiciones pueden establecer la estructura organizacional apropiada, que permita llevar a cabo sus planes y diseñar o adquirir los sistemas de información y comunicación que apoyen su labor. Dicho esto, deberían sistematizar sus operaciones a fin de no incurrir en errores en los cuales puedan generarles mayores pérdidas o incumplimientos a futuro. Mediante la encuesta que se realizó en cada una de la empresas que formaron parte de la muestra se pudo concluir que el no llevar un correcto y adecuado control interno dentro de estas empresas afectaron de una u otra forma los planes que dan marcha a la empresa, ocasionando así que los márgenes de error sobrepasen sus límites, que hayan resultados no esperados e incluso pérdidas que afectan a la rentabilidad de las organizaciones, esto sucedió entre los periodos 2017-2018.

Sánchez (2017) En su tesis denominado: “El control interno y su importancia en el logro de objetivos empresariales de las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de chota, 2015”. Tuvo como objetivo general: Analizar la importancia del Control Interno en el logro de los objetivos empresariales de las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota (2015). La metodología es No experimental, transversal y método Deductivo – Inductivo la población y La muestra en el presente estudio consta de la totalidad de 85 empresas ferreteras del sector comercial de la ciudad de Chota, las cuales han sido tomadas en su totalidad de la población para tener mayor representatividad en el estudio.

Asimismo tuvo las siguientes conclusiones: Las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota aplican procedimiento de control interno a un nivel intermedio dificultando a los responsables de la administración a tomar decisiones efectivas, ya que existe un alto porcentaje que casi nunca realizan algún procedimiento de control, esto debido a que no se cuenta con algún reglamento interno donde se identifique las funciones de cada colaborador; dificultando alcanzar sus objetivos propuestos por estas organizaciones. Las medianas y pequeñas empresas ferreteras de la ciudad de Chota solo aplican acciones de control relacionadas con el control de inventarios y control de caja y en muchas de ellas se practican de manera deficiente, conllevando muchas veces a tomar decisiones equívocas al no contar con un reglamento, falta de un manual de organizaciones y funciones que permita conocer a los trabajadores las labores que desarrollan, falta de capacitación y motivación al personal. Para luego proponer mejoras en el sistema de control interno y gestión comercial, y aplicar medidas correctivas, de manera que las operaciones comerciales se desarrollen de acuerdo a normas, procedimientos y políticas. La rentabilidad de las mypes en la ciudad de chota se ha visto deteriorada por diferentes causas entre ellas la falta de políticas hacia la satisfacción de los requerimientos de los clientes. De otro lado, el control interno se caracteriza por ayudar a la gestión a corregir todos los errores que muestre la empresa en los diversos procedimientos internos.

2.1.3 Local

De la Cruz (2020) En su tesis denominado: 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: 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. Se 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 97 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 empresas. La rentabilidad es una forma satisfactoria que ha demostrado que los factores internos ya que son determinados son muy importantes en las empresas ya que todo esto le permite que los empresarios generar mayores utilidades en la rentabilidad financiera.

Velarde (2020) En su tesis denominada: Control interno, financiamiento y rentabilidad de las micro y/o pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferretero, Ayacucho 2020. Tuvo como objetivo general: Identificar las oportunidades de control interno, financiamiento y rentabilidad comparativamente de dos micro y/o pequeñas empresas nacionales del sector comercio y rubro ferretero, Ayacucho 2020. 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: Se determinaron las oportunidades de control interno, financiamiento y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del rubro ferretero, entre las que destacan fue implementar un sistema de control interno, contar con una planeación estratégica financiera que permita realizar inversiones y financiamiento con resultados positivos, y determinar los índices de rentabilidad económica y financiera que permitan a los gerentes crear nuevas estrategias de venta y organización empresarial.

Se evidenciaron ciertas oportunidades en torno al control interno, financiamiento y rentabilidad de las empresas del sector comercio rubro ferretero, por lo cual será necesario que se extraigan tanto las deficiencias como los aspectos negativos, de tal forma que se puedan mejorar y fortalecer para así conseguir mejores resultados económicos y por ende un mayor crecimiento. Una vez aplicada las mejoras de control interno, financiamiento y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro ferretero, que para el presente estudio estuvieron conformados por la empresa Inversiones VSV y Velamy E.I.R.L, se espera observar resultados positivos en el corto y largo plazo, 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.

Sulca (2020) En su tesis denominado: La influencia del sistema de control interno en la rentabilidad empresarial de las micro y pequeñas empresas comerciales del sector ferretero del distrito de Ayacucho, 2019. Tuvo como objetivo general: Determinar en qué medida el sistema del control interno influye en el mejoramiento de la rentabilidad empresarial de las micro y pequeñas empresas comerciales del sector ferretero del distrito de Ayacucho, 2019. El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, su diseño fue no experimental de corte transversal. La muestra fue no probabilística por conveniencia del investigador, compuesto por 35 trabajadores de 05 Mypes extraída de una población de 23 Mypes identificadas, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento de recopilación de datos el cuestionario. Asimismo, tiene las siguientes

conclusiones: Las Mypes en estudio no cuentan con sistemas de control adecuados a su necesidad, pero si realizan controles internos relacionados al entorno del control, actividades de control y capital humano, dimensiones que son reconocidos y valorados como positivos por los encuestados. Esta conclusión se sustenta de las respuestas califican positivamente al sistema de control interno existente, el 15.4% lo hacen de manera negativa y el 24.7% una calificación neutral; esta evidencia es reforzado por la tabla 33 del que se advierte que el control interno es moderado según el 40% de los encuestados, es regular para el 28.6% y es bueno para 14.3%, cifras que muestran una clara inclinación hacia un sistema de control interno bueno. Además, es pertinente concluir que las dimensiones del control donde se identifica mayor debilidad son los del entorno del control y capital humano. Existe una correlación positiva de magnitud media entre el entorno del control interno y el rendimiento financiero de las micro y pequeñas empresas comerciales del sector ferretero del distrito de Ayacucho, lo que permite afirmar que con una probabilidad de error de 4.8% el entorno del control tiene influencia en el rendimiento financiero; es decir, cuando el entorno del control interno de las Mypes mejore, también mejorará el rendimiento financiero. Existe una correlación positiva de magnitud considerable entre actividades del control interno y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas comerciales del sector ferretero del distrito de Ayacucho, cuando se ejecute mejor las actividades del control de las Mypes, también mejorará la rentabilidad. Existe una correlación positiva de magnitud media entre capital humano y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas comerciales del sector ferretero del distrito de Ayacucho. Resultado que es ratificado por el estadígrafo Rho de Spearman al mostrar un coeficiente de correlación de 0.346, el cual es un indicador de una relación directa y positiva entre las variables, además el valor de

Significancia Asintótica Bilateral es 0,042, menor del valor $p=0.05$, lo que permite concluir que con una probabilidad de error de 4.2% el capital humano tiene influencia en la rentabilidad; es decir, cuando se mejoren aspectos del control interno relacionados al capital humano de las Mypes, también mejorará la rentabilidad. Finalmente, se concluye que el sistema de control interno influye en la rentabilidad empresarial de las micro y pequeñas empresas del sector ferretero del distrito de Ayacucho, respaldado por el coeficiente de correlación de Rho de Spearman determinado igual a 0.392*, el cual significa que existe una correlación positiva de magnitud media entre las variables en estudio. Además, como el valor de Significancia obtenido es de 0,002, menor del valor $p=0.05$, nos permite afirmar que con una probabilidad de error de 2%, el sistema de control interno influye positivamente en la rentabilidad empresarial de las Mypes en estudio; es decir, en la 114 medida que las empresas tengan un mejor sistema de control interno verán mejoras en su rentabilidad.

Rojas (2018) En su tesis denominado: El financiamiento, la innovación y su influencia en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas ferreteras del distrito de Ayacucho, 2017. Tuvo como objetivo general: Determinar y describir la influencia del financiamiento y la innovación en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas ferreteras de Ayacucho, 2017. La investigación fue de carácter cuantitativo, descriptivo, bibliográfico, documental, que permitió identificar la relación causal de las variables, mediante la aplicación de cuestionario pertinente de 30 preguntas aplicados a los gerentes de las empresas del caso de estudio. Asimismo, tuvo las siguientes conclusiones: Revisando los antecedentes y resultados el 93% consideran que el otorgamiento de crédito genera mucha rentabilidad financiera en las Mypes, El 76% confirman que el crédito otorgado si tiene incidencia en la

rentabilidad financiera, el 56 % manifiesta que el crédito otorgado permite un crecimiento rentable en las ferreterías, esto quiere decir que el crédito es indispensable para la rentabilidad en las empresas ferreteras. El 57% consideran que la innovación financiera incide en la rentabilidad, el 93% consideran que la innovación tecnológica es un medio que sirve para consolidar la competitividad en las empresas. Estos resultados demuestran que la innovación es tanto necesario como efectiva para lograr en primera instancia y mover los distintos sectores de la economía, haciendo más productivos y por consecuencia lograr mayores tasas de crecimiento para hacer crecer sus negocios y obtener más rentabilidad.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Teoría de Control Interno

El rol del control interno en las organizaciones resaltando claramente la función proporcional de seguridad razonable sobre el desempeño de los objetivos estratégicos de una entidad. El control interno tiene limitaciones inherentes donde no existirán fraudes o errores, toda vez nunca se podrá eliminar por completo el riesgo de malas interpretaciones. **Hernández (2013, p. 15)**

El control interno de las empresas privadas se ha transformado últimamente en uno de los apoyos en las organizaciones empresariales, pues nos admite observar con la iluminación de la eficiencia y la eficacia de las operaciones, y la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables. El control interno se mantiene en la independencia entre las unidades operativas, en la declaración efectivo de la necesidad de contar con un control interno y la fijación de responsabilidades. Sólo así podrá tener éxito. En resultado podríamos decir que el control interno es de vital jerarquía, ya que promueve la eficiencia y afirma la

efectividad y, sobre todo, previene que se violen las normas y los principios contadores.

Ramón (2004, p. 1)

Homes (1987) citado por **Ayasta (2015, p.15)** menciona que el control interno es un función de la gerencia que tiene por objetivo de salvaguardar y preservar los bienes de la empresa donde se evita desembolsos indevido y ofrecer la seguridad donde se contraera las obligaciones sin autorización, el cual proporciona a la administración de seguridad de que los informes contables en los que se basa a las decisiones, el control forma parte de las funciones que se va desempeñar la gerencia en la entidad en el cual los objetivos es cuidar, proteger, resguardar y asegurar los recursos, el control interno evitan los robos, malversación , dando la seguridad que se utiliza los recursos de manera eficiente.

El control interno está tomando cada vez mayor la importancia en las empresas. Estas, se han distinguido de los beneficios que les promete contar con estructuras de control que les accedan obtener investigación confiable, salvaguardar sus activos, originar la eficiencia de sus instrucciones y la adhesión a su política administrativa. El control interno es un programa que obliga el desarrollo de actividades y la empresa de relaciones de conducta entre personas y lugares, en forma eficientemente sirviendo de soporte a las actividades de las empresas. La aceptación del control interno como instrumento que provee eficiencia a las operaciones, brinda la conformidad a las empresas el sistema de control tiene la finalidad de mantenerse vigente en el mercado y reducir sus riesgos, dado que los objetivos del control interno giran en torno a prevenir fraudes, descubrir robos o malversaciones, conseguir información administrativa, contable y financiera confiable y adecuada, salvaguardar los bienes. **Olivas y Reyes (2003, p. 2-3)**

Los controles internos se establecen con el fin de manifestar, en el plazo deseado, cualquier desviación relación a los objetivos de rentabilidad determinados por la empresa y de localizar las sorpresas. Dichos controles acceden a la dirección hacer frente a la rápida evolución del entorno económico y competitivo, así como a los requerimientos y prioridades cambiantes de los clientes y adecuar su estructura para afirmar el crecimiento futuro. El sistema de control interno está entrelazado con las acciones operativas de la entidad y existe por conocimientos empresariales fundamentales. Es más efectivo cuando los intervenciones se incorporan a la infraestructura de la sociedad y forman parte de la esencia de la empresa. **Perez (2007, párr. 15)**

El control es una acción que se asegura el cumplimiento de metas u objetivos, y donde se refiere a los mecanismos, acciones, intervenciones utilizadas para garantizar el desarrollo donde cumplen con la relación a la reglas y procedimientos que se establecen, el control interno contribuye a medir o detectar, evaluar y corregir el labor ejecutada con el fin de lograr los propositos establecidos. El control es importante donde se permite establecer medidas para corregir las acciones donde se logran concretar lo planteado de forma exitosa, el control también nos permite determinar y analizar causas y que tambien permite endentificar a los sujetos responsables para establecer las medidas correctivas. **Hurtado y Álvarez (2016, p. 7)**

El proceso de control permite.

Según **Hurtado y Álvarez (2016, p. 9)** menciona los procesos de control.

- Garantizar que las operaciones que se están dando en la realización con las actividades proyectadas. El control permite garantizar.

- Toma decisiones correctivas donde se logra el mejoramiento continuo que garantice el reinicio del proceso bajo nuevas condiciones.
- Donde se permite el monitoreo y seguimiento y evaluación de la eficiencia de las actividades donde se realizan en las entidades.
- Permite ajustar o mejorar permanentemente los procesos que se cumple las condiciones de planificar, organizar, dirigir y controlar.

Objetivos del control interno

Según **Ramón (2004, p. 3)** menciona los objetivos del Control Interno deben lograr:

1. La obtención de la investigación financiera oportuna, confiable y suficiente como instrumento útil para la gestión y el control.
2. Promover la elaboración de la investigación técnica y otro tipo de información no financiera para utilizarlas como mecanismo útil para la gestión y el control.
3. Administrar adecuadas medidas para la defensa, uso y conservación de los recursos monetarios, materiales, técnicos y cualquier otro recurso de participación de la entidad.
4. Comenzar la eficiencia organizacional de la existencia para el logro de sus objetivos y misión.
5. Afirmar que todas las acciones institucionales en la entidad se desarrollen en el marco de las normas constitucionales, legales y reglamentarias.
6. Idoneidad y eficiencia del recurso humano.
7. Crear conciencia de control

Elementos del Control Interno

Según **Ramón (2004, p. 6)** indica los elementos del control interno son:

- ✓ Reconocimiento de la necesidad de una efectiva segregación de funciones como la operación, registro y custodia.
- ✓ Figación de líneas de responsabilidad y de legación de autoridad apropiada.

Componentes del control Interno

Según **Perez (2007, párr. 20- 30)** Dentro del marco integrado se identifican cinco elementos de control interno que se relacionan entre si y son inherente al estilo de gestión de la empresa son:

- ❖ Ambiente de Control
- ❖ Evaluación de Riesgos
- ❖ Actividad de Control
- ❖ Información y Comunicación
- ❖ Supervisión o Monitoreo

COMPONENTES	DEFINICIÓN	EJEMPLOS DE INSTRUMENTOS DE GESTIÓN ASOCIADOS AL COMPONENTES.
Ambiente de control	Se refiere al conjunto de normas, procesos y estructuras que sirven de base para llevar a cabo el adecuado Control Interno en la entidad. Es de aplicación transversal a la organización.	<ul style="list-style-type: none"> • Declaración de Misión, Visión y Valores. • Código de ética institucional suscrito por la Alta Dirección. • Plan Anual de Contrataciones debidamente aprobado y autorizado. • Manual de Procesos y Procedimientos (MAPRO) actualizado y aprobado.

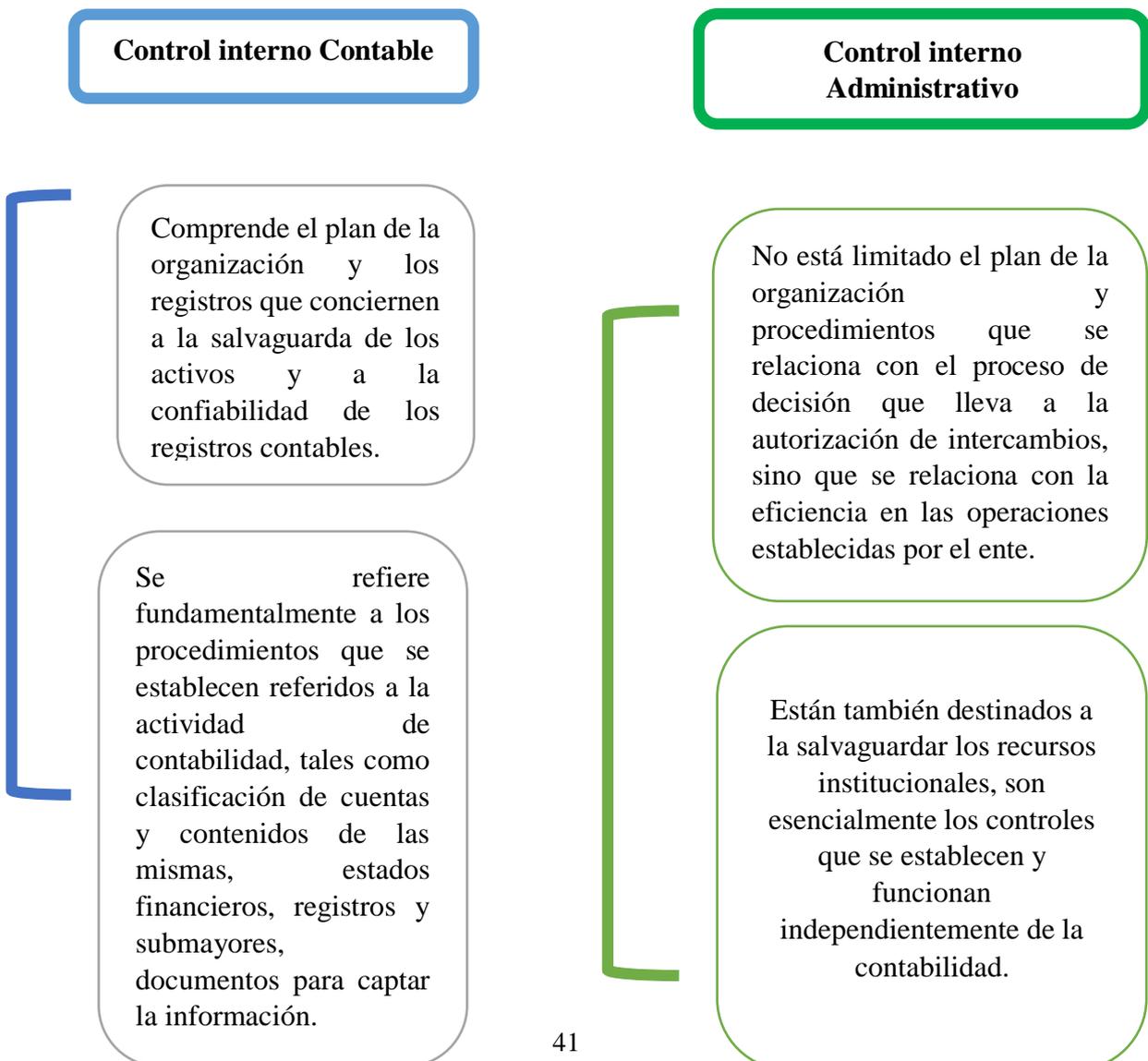
		<ul style="list-style-type: none"> • Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) actualizado y aprobado. • Reglamento Interno de Trabajo aprobado y actualizado. • Procedimiento de reclutamiento, selección y contratación de personal.
Evaluación de riesgos	<p>Se refiere a un proceso permanente a fin de que la entidad pueda prepararse para enfrentar dichos eventos. El riesgo es la posibilidad que un evento ocurra u afecte adversamente los objetivos de la institución.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lineamientos, políticas o directiva para implementar la administración de riesgos aprobada por la Alta Dirección. • Establecer procedimientos para la administración de riesgos. • Inventario de riesgos a nivel entidad. Matriz de riesgos (probabilidad e impacto) • Definir en el plan de administración de riesgos la estrategia de respuesta a los riesgos. y Reportes del monitoreo.
Actividades de control	<p>Se refieren a aquellas políticas y procedimientos establecidos por la entidad para disminuir los riesgos que pueden afectar el logro de objetivos de la entidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos de autorización y aprobación de procesos y actividades documentados en normas internas. • Procesos de la entidad diseñados, documentados e implementados - Mapa de procesos • Matrices de segregación de funciones de procesos claves: Realización de la operación, actividades de control, custodia, registro de la operación.

		<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de arqueos, inventarios físicos, procesos de adquisiciones, reportes de personal u otros actos de verificación de data sensible efectuados periódicamente. • Políticas y procedimientos documentados para la administración de los sistemas de información.
Información y comunicación	Se refiere a la información (interna y externa) que requiere la entidad para llevar a cabo las responsabilidades de control interno que apoyen el logro de sus objetivos.	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas y procedimientos que garantizan el adecuado suministro de información al personal de la entidad para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades. • Procedimientos documentados para el funcionamiento de los sistemas de información. • Información interna (Intranet, boletines, revistas, folletos, periódicos murales) confiable y oportuna para el desarrollo de las actividades. • Información externa (Portal web institucional, Portal de transparencia, etc.) confiable y oportuna para el desarrollo de las actividades.
	Se refiere al conjunto de actividades de control incorporadas a los procesos y operaciones de supervisión de la entidad con fines de	<ul style="list-style-type: none"> • Lineamientos (diseño y metodología) aprobados por la entidad para desarrollar acciones de prevención y monitoreo. • Registro de deficiencias reportadas por el personal.

Supervisión	evaluación y mejora continua.	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento documentado para el manejo de hallazgos, ya sean deficiencias u oportunidades de mejora, implementación de las medidas más adecuadas y seguimiento. • Registro de medidas adoptadas para desarrollar oportunidades de mejora, de haberse detectado.
--------------------	-------------------------------	--

Clasificación del Control Interno

Según **Hurtado y Álvarez (2016, p. 7)** manifiesta las clasificación del control interno.



2.2.2 Teoría de Rentabilidad

Asimismo, **Parada (1988)** considera que la rentabilidad se basa en el punto de vista tradicional, es decir, este enfoque se revela en los artículos clásicos anglosajones sobre gestión financiera ya que es una dimensión monetaria de la eficiencia. Puede evaluarse como parte de la satisfacción personal, pero no como un todo. La rentabilidad se ha convertido en la importancia de la organización empresarial actual. La facilidad para cuantificar los beneficios empresariales permite realizar el concepto de rentabilidad. Cobra importancia para que sirva como elemento de pautas de actuación.

Asimismo, **Kotter y Kesskett (1995)** señalan que la cultura empresarial puede tener un impacto significativo en la rentabilidad a largo plazo de una organización. Descubrimos que las empresas con una cultura que enfatiza el desarrollo de personal es clave de gestión (clientes, accionistas y empleados) y liderazgo en todos los niveles, en gran medida, muestran una excelente rentabilidad. En los próximos diez años, es probable que la cultura de la empresa se convierta en el factor más importante para determinar el éxito o el fracaso de la empresa. Una cultura que tiene un impacto negativo en la rentabilidad tiene un impacto negativo en las finanzas por muchas razones: lo más importante es que esta tendencia impide que las empresas realicen los cambios estratégicos y tácticos necesarios. Por su parte, **Gomero (2015)** Mencionó que las empresas están tratando de rentabilizar su negocio; para ello, buscan un espacio económico que las oriente a ganar el mercado, reducir costos y realizar transformaciones tecnológicas, guiándolas de esta manera para mejorar su competitividad y asegurar su sustentabilidad. La inversión es otro concepto básico que se aborda en el mundo empresarial, lo que significa que las unidades productivas pueden incrementar su competitividad con el tiempo. La transformación

tecnológica, la capacitación de personal, la compra de nuevos equipos y la ampliación de los edificios de la fábrica son activos básicos que existen en todo plan de inversión, se entiende que estos activos requieren financiamiento y estos fondos provienen de los mercados financieros formales e informales.

Tipos de rentabilidad

Según **Caraballo (2013)** Existe dos tipos de rentabilidad (económica y financiera) están directamente relacionados con las ratios, como se muestra a continuación:

1. Rentabilidad Económica:

Se trata de evaluar las capacidades efectivas de una empresa y negocio para obtener retornos del capital invertido y los recursos disponibles. Independientemente del aspecto financiero o del foco del problema en el aspecto económico, siempre que la propiedad de la empresa ponga la inversión y los recursos en manos de los gerentes, se puede medir la efectividad de los gerentes de la empresa. Desde su gestión lograron generar ganancias. La herramienta básica utilizada es la rentabilidad económica, denominada retorno de inversión - ROI- o retorno de activos ROA. Esta relación está relacionada con las variables de acumulación (como los activos totales) y las variables de flujo (como los resultados de la ejecución). Por tanto, en su forma más simple, se muestra así:

$$\text{Rentabilidad Económica} = \frac{\text{Beneficio (Resultado del Ejercicio)}}{\text{Activo Total Neto Medio}}$$

2. Rentabilidad Financiera (ROE):

En este caso, nos centraremos en la perspectiva financiera de rentabilidad, que beneficiará mejor a los accionistas y a la empresa. En el primer caso, se debe tomar una decisión de inversión en la empresa. En segundo lugar, existe un estándar para la toma de decisiones sobre modelos de financiación, lo que significa que en circunstancias adecuadas supone un incremento de la rentabilidad patrimonial, aunque esta decisión se verá afectada por otros aspectos relacionados, como la solvencia de la empresa.

$$\text{Rentabilidad Financiera} = \frac{\text{Beneficio (Resultado del Ejercicio)}}{\text{Recursos Propios (Patrimonio Neto)}}$$

Préstamos y amortización

Un préstamo es una operación financiera por la cual una persona prestamista brinda a través de un contrato o acuerdo entre las partes, un activo (normalmente una cantidad de dinero) a otra persona (prestatario), a cambio de la obtención del interés y precio del dinero). Los préstamos se consideran una operación financiera de prestación única (principal) y contraprestación múltiple (abono de las cuotas). La amortización, es decir, la devolución paulatina del préstamo, se hará de acuerdo a la duración, interés y acuerdos alcanzados que permitan devolver el principal del préstamo con los intereses. Los préstamos podemos partir en varias clases en función de su naturaleza. Así pues, diremos que es un préstamo simple si no se pagan periódicamente intereses, o un préstamo con sistema americano si existe el pago periódico de intereses. **Pedrosa (2019, p. 56)**

Elementos que conforman un préstamo

Estas son los principales conceptos que debemos conocer a la hora de recibir o trabajar con préstamos:

- ❖ **Capital principal:** Es la cantidad de dinero que se ha prestado y sobre la cual se pagará un interés en función de la duración del préstamo y riesgo del adquirente del préstamo.
- ❖ **Interés:** Es el coste financiero del préstamo, es decir, el precio del dinero. Es el cargo que se cobra por la utilización de dinero o capital ajeno durante un tiempo, y viene representado en porcentaje sobre el principal.
- ❖ **Cuota:** Cada uno de los pagos de devolución donde vengán repartidos el principal y el interés.
- ❖ **Plazo:** Es el tiempo durante el cual se va a utilizar el préstamo. El plazo contará desde que se inicia el contrato hasta que se abone la última cuota, devolviendo así la totalidad del principal y sus intereses.
- ❖ **Prestamista:** Es el agente que presta el dinero, y al cual debe devolverse junto a unos intereses.
- ❖ **Prestatario:** Persona que recibe el capital y debe devolverlo conforme a lo pactado, junto a unos intereses.

2.2.3 Teoría de Mypes

Ley 30056 – “LEY QUE MODIFICA DIVERSAS LEYES PARA FACILITAR LA INVERSIÓN, IMPULSAR EL DESARROLLO PRODUCTIVO Y EL CRECIMIENTO EMPRESARIAL” El Congreso de la República del Perú [CRP] (2013)

En el **artículo 10** Modificaron la Ley MYPE, que fue aprobada por el Decreto Supremo 007-2008-TR "Promoción de la Competitividad, Regularización y Desarrollo de la Micro

y Pequeña Empresa, y la Ley de Obtención de Empleo Decente" Ley MYPE de la siguiente manera: "Promover el desarrollo productivo y Texto de orden único de la ley de crecimiento empresarial.

En el **artículo 11°** Modificar los artículos 1, 5, 14 y 42 de la "Ley de orden única para promover el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial" de la siguiente manera:

- **Artículo 1.- Objeto de Ley:** El propósito de la ley es establecer un marco legal para promover la competitividad, formalización y desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES), formular políticas generales y formular medidas de apoyo y promoción; incentivar la inversión privada, la producción y el acceso a servicios internos y externos. Oportunidades de mercado y otras políticas que promueven el espíritu empresarial y permiten que las organizaciones empresariales mejoren a medida que estas unidades económicas continúan creciendo.

- **Artículo 5.- Características de las micro, pequeñas y medianas empresas.** Las micro, pequeñas y medianas empresas deben estar ubicadas en una de las siguientes categorías comerciales según su nivel de ventas anual:
 - **Microempresa:** Ventas anuales, no más de 150 unidades tributarias (UIT)

 - **Pequeña empresa:** El volumen de ventas anual supera las 150 UIT, y el máximo puede llegar a las 1700 UIT.

 - **Mediana empresa:** El volumen de ventas anual supera las 1700 UIT y el máximo no supera las 2300 UIT.

Naturaleza y permanencia en el Régimen Laboral Especial

El presente Régimen Laboral Especial es de naturaleza permanente y únicamente aplicable a la micro y pequeña empresa. La microempresa que durante dos (2) años calendario

consecutivos supere el nivel de ventas establecido en la presente Ley, podrá conservar por un (1) año calendario adicional el mismo régimen laboral. En el caso de las pequeñas empresas, de superar durante dos (2) años consecutivos el nivel de ventas establecido en la presente Ley, podrán conservar durante tres (3) años adicionales el mismo régimen laboral.

Según la ley de desarrollo constitucional de la micro y pequeña empresa la MYPE son las unidades económicas constituidas por una persona natural o jurídica bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente ya que tiene como objetivo desarrollo de actividades de extracción de producción y comercialización.

Olivares (2019, párr. 5)

Características de la Mypes

Las mypes deben reunir las siguientes características:

a) El número total de trabajadores:

- La microempresa abarca de uno (1) hasta diez (10) trabajadores inclusive.
- La pequeña empresa abarca de uno (1) hasta cincuenta (50) trabajadores inclusive.

b) Niveles de ventas anuales:

- La micro empresa: hasta el monto máximo de 150 Unidades impositivas tributarias – UIT.
- La pequeña empresa: a partir del monto máximo señalado para las microempresas y hasta 850 unidades impositivas tributarias UIT.

Clasificación de la microempresa

- ✓ Microempresas de sobre vivencia; donde tiene la exigencia de conseguir ingresos y su estrategias y competencia es ofrecer su mercadería a precios que apenas cubren sus costos
- ✓ Microempresas de subsistencia; tiene el contenido de retener ingreso y reinvertirlos con el propósito de aumentar el capital y difundir y son generadores de empleos.

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Concepto de Control Interno

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. Es por esto, que se ha hecho necesario establecer un mecanismo que permita dejar registro sobre el uso de estos recursos, como también, sobre las actividades. **Orellana (2019, párr. 3).**

El control interno es el proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización. **Mantilla (2018, P. 15)**

2.3.2 Concepto de Rentabilidad

La rentabilidad es un indicador de las ganancias de una empresa o proyecto. El índice de rentabilidad es el elemento indispensable que nos permite diagnosticar de forma positiva o negativa una posible inversión. La rentabilidad se mide en términos porcentuales y lo que permite es determinar cómo es la gestión de una empresa puesto

que relaciona el beneficio neto con las aportaciones de los propietarios. **Gascó (2019, párr. 1).**

La rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades. Estas utilidades a su vez, son la conclusión de una administración competente, una planeación integral de costos y gastos y en general de la observancia de cualquier medida tendiente a la obtención de utilidades. **Zamora (2008, P. 15)**

2.3.3 Concepto de Mypes

La micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial en la legislación vigente que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. **Superintendencia Nacional de Administración de Tributaria Y Aduanas SUNAT, (2018)**

Es la unidad económica establecida por una persona natural y jurídica bajo cualquier forma de clasificación o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente que tiene como objetivo para desarrollar acciones de transformación, producción y comercialización de bienes y servicios. **Huamán (2009, párr. 2)**

III.HIPOTESIS

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

Según **Hernández (2014)** No todos los estudios cuantitativos plantean hipótesis, y creen que los hechos que no plantean hipótesis se deben a que el método define que su alcance será relevante o explicativo, o tiene un alcance descriptivo, pero intenta predecir un número o hecho. **(p. 104)**

VI.METODOLOGIA

4.1 Diseño de la investigación

La presente investigación fue un diseño descriptivo, no experimental, porque no se manipularán deliberadamente las variables en la unidad de análisis. También será de diseño bibliográfico y documental, por que se realizará una exhaustiva revisión bibliográfica de las literaturas pertinentes, asimismo fue documental por que se recabará documentos pertinentes de la unidad de análisis que ayuden a la obtención de resultados.

- **Cuantitativa:** El objetivo es establecer relaciones causales que supongan una explicación del objeto de investigación, se basa sobre muestras grandes y representativas de una población determinada y se utiliza la estadísticas como herramienta básica para el análisis de datos. **Vera (2015)**
- **Descriptiva:** La investigación descriptivas se caracterizan en apreciar el fenómeno de la realidad en sus distintas características que forman parte del problema. En sentido este tipo de investigación se aplica para cualquier tipo de investigación ayuda a disgregar y clasificar los hechos o situaciones que son motivos de la investigación. **Pino (2019, p. 193)**
- **No experimental:** Este tipo de investigación se caracterizan por no manipular deliberadamente la variable la variable independiente. **Pino (2019, p. 396)**
- **Documental:** Es la revisión documental de determinados temas que son del interés del tesista o del investigador donde se hace comparaciones del conocimiento de esos escritos con otros seleccionados aquellos que se ajusten a una esquematización del estudio. **Pino (2019, p.193)**

4.2 Población y muestra

4.2.1 Población

La población de la presente investigación estuvo conformado por 10 empresas ferreteras del distrito Andrés Avelino Cáceres.

Población de estudio es un conjunto de casos, definido y accesible que formará el referente para la elección de la muestra y que cumple con una serie de criterios predeterminado, donde es necesario aclarar que cuando se habla de población de estudio. **Miranda (2016, p.3)**

4.2.2 Muestra

La muestra estuvo conformada por 10 empresas ferreteras del distrito Andrés Avelino Cáceres.

Una muestra es una parte de la población La muestra puede ser definida como un SUBGRUPO DE LA POBLACIÓN o universo. Para seleccionar la muestra, primero deben delimitarse las características de la población. **Díaz (2019, p. 6)**

Esquema:



Dónde:

M = Muestra conformada por la micro y pequeña empresa encuestada.

O = Observación de las variables: Control Interno, rentabilidad

4.3 Definición y operacionalización de variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacionalización	Dimensiones	Indicadores	items
Control interno	<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 (2019, párr. 3).</p>	<p>Se define como aquellas actividades que trabajan en conjunto y que se integran a las operaciones normales de la organización con el objetivo de proteger activos y minimizar errores.</p>	<p>Componentes del control interno</p>	<p>Ambiente de Control</p> <p>Evaluación de Riesgos</p> <p>Actividad de Control</p> <p>Información y Comunicación</p> <p>Supervisión o Monitoreo</p>	<p>Cuestionario</p>

Variables	Marco conceptual	Definición operacionalización	Dimensión	Indicadores	items
Rentabilidad	<p>La rentabilidad es un indicador de las ganancias de una empresa o proyecto. El índice de rentabilidad es el elemento indispensable que nos permite diagnosticar de forma positiva o negativa una posible inversión. La rentabilidad se mide en términos porcentuales y lo que permite es determinar cómo es la gestión de una empresa puesto que relaciona el beneficio neto con las aportaciones de los propietarios. Gascó (2019, párr. 1).</p>	<p>La rentabilidad en una empresa es la capacidad que tiene el negocio para aprovechar sus recursos y generar ganancias o utilidades para medir y utilizar indicadores financiero que evalúan la efectividad de la administración de la organización.</p>	<p>Tipos de rentabilidad</p> <p>Percepcion de la rentabilidad</p>	<p>Rentabilidad económica</p> <p>Rentabilidad financiera</p> <p>Calidad</p> <p>Capacitación</p> <p>Inversión</p>	Cuestionario

4.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos

4.4.1 Técnicas

Las técnicas son los medios en el cual el investigador donde permite recolectar la información requerida para realizar los analizar respectivos. Donde se realiza la entrevista y encuesta utilizando la bibliografía.

4.4.2 Instrumento

Se utiliza las técnicas para la obtención de la información requerida en los cuestionarios, recolectando datos de información por parte de las empresas ferreteras del distrito Andrés Avelino Cáceres.

4.5 Plan de analisis

El análisis se fundamenta principalmente a la recolección de datos a través de las encuestas y cuestionarios ya que los resultados son obtenidos que los empleos estadísticos descriptivos para demostrar los datos por medio de las tablas de la frecuencia relativa y de los porcentajes. La línea de investigación en el caso de estudios cuantitativos, la fase de análisis de la información se utiliza para construir el capítulo de resultados sobre la base de procedimientos estadísticos establecidos donde se utilizará el programa de SPSS quien nos dará la información estadística de gráficos preestablecidos indicando las medidas descriptivas del caso donde se puede llevar a plantear los análisis adicionales donde se determina las pruebas estadísticas concretas y de determinar la forma de analizar la confiabilidad y validez de los instrumentos de medición para los resultados y conclusiones de la investigación

			empresas del sector comercio – rubro ferreterías del distrito de Andrés Avelino Cáceres,2020.		
--	--	--	---	--	--

4.7 Principios éticos

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

Asimismo nos referimos a las normas y reglamentos de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote, por ser de la escuela profesional de contabilidad para su autentificar la veracidad de la investigación como el principio de protección a las personas que participan en la investigación, donde se debe priorizar antes y no tomarles como medio para conseguir los objetivos. Asimismo la realización de la investigación se debe resguardar el bienestar de las personas involucradas por ello se debe evitar causarles algún tipo de daño. También se debe tener en juicio razonables para tomar las decisiones correctas en bien de la investigación y de las personas involucradas.

V. RESULTADO

5.1 Resultados

5.1.2 Objetivo específico N° 1: Describir las mejoras del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferreterías del distrito de Andrés Avelino Cáceres, 2020.

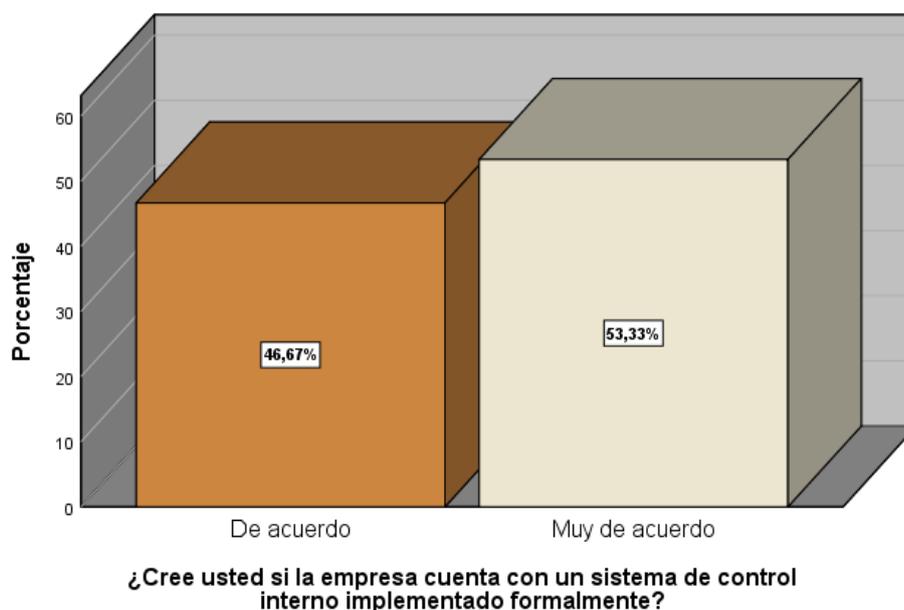
1.- ¿Cree usted si la empresa cuenta con un sistema de control interno implementado formalmente?

TABLA N° 1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	7	46,7	46,7	46,7
	Muy de acuerdo	8	53,3	53,3	100,0
Total		15	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propio

GRAFICO N°1



Fuente: Tabla N°1

NOTA: Del total de 100% de la distribución de la muestra, el 53.33% de los encuestado afirmaron que están muy de acuerdo que, si la empresa cuenta con un sistema de control interno implementado formalmente, mientras el 46.67 % de los encuestado afirmaron que están de acuerdo que si la empresa cuenta con un sistema de control interno implementado formalmente.

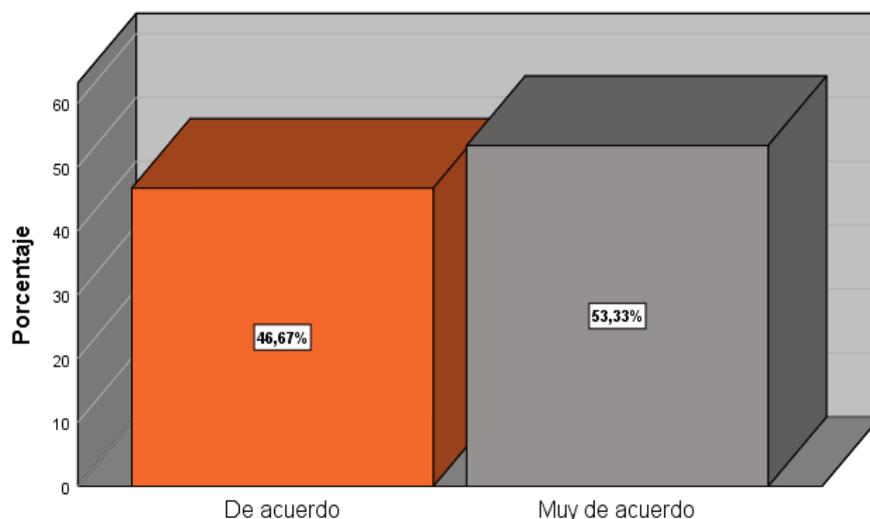
2.- ¿Diga usted si la implementación del sistema de control interno mejora que la empresa tenga eficiencia y eficacia en la administración?

TABLA N° 2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	7	46,7	46,7	46,7
	Muy de acuerdo	8	53,3	53,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propio

GRAFICO N° 2



¿Diga usted si la implementación del sistema de control interno mejora que la empresa tenga eficiencia y eficacia en la ...

Fuente: Tabla N° 2

NOTA: Del total de 100% de la distribución de la muestra, el 53,33 de los encuestados confirmaron que están de muy acuerdo que si la implementación del sistema de control interno mejora que la empresa tenga eficiencia y eficacia en la administración, mientras el 46,67 de los encuestados afirmaron que están de acuerdo que si la implementación del sistema de control interno mejora que la empresa tenga eficiencia y eficacia en la administración.

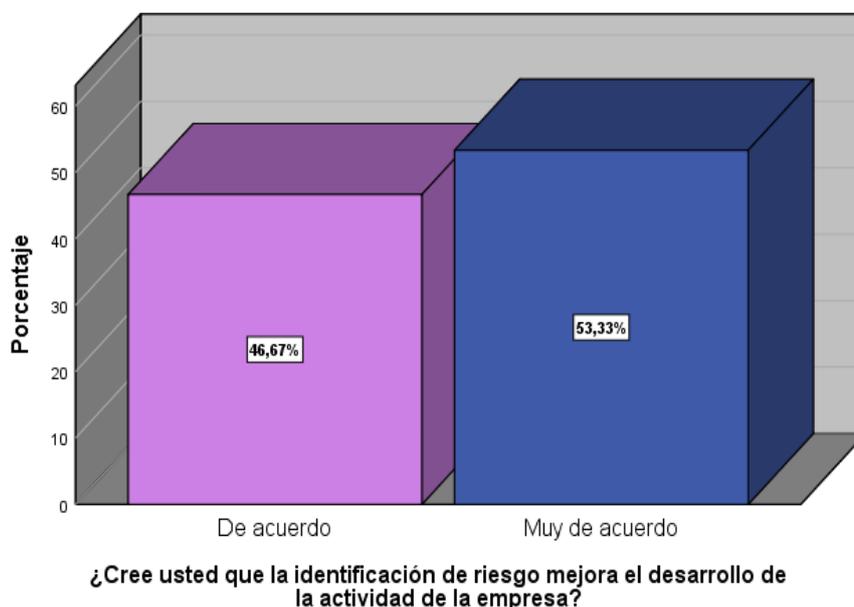
3.- ¿Cree usted que la identificación de riesgo mejora el desarrollo de la actividad de la empresa?

TABLA N° 3

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	7	46,7	46,7	46,7
	Muy de acuerdo	8	53,3	53,3	100,0
Total		15	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propio

GRAFICO N° 3



Fuente: Tabla N°3

NOTA: Del total del 100% de la distribución de la muestra, el 53,33% de los encuestados afirmaron que están de muy de acuerdo que la identificación de riesgo mejora el desarrollo de la actividad de la empresa, mientras que el 46,67% de los encuestados afirmaron que están de muy acuerdo que la identificación de riesgo mejora el desarrollo de la actividad de la empresa.

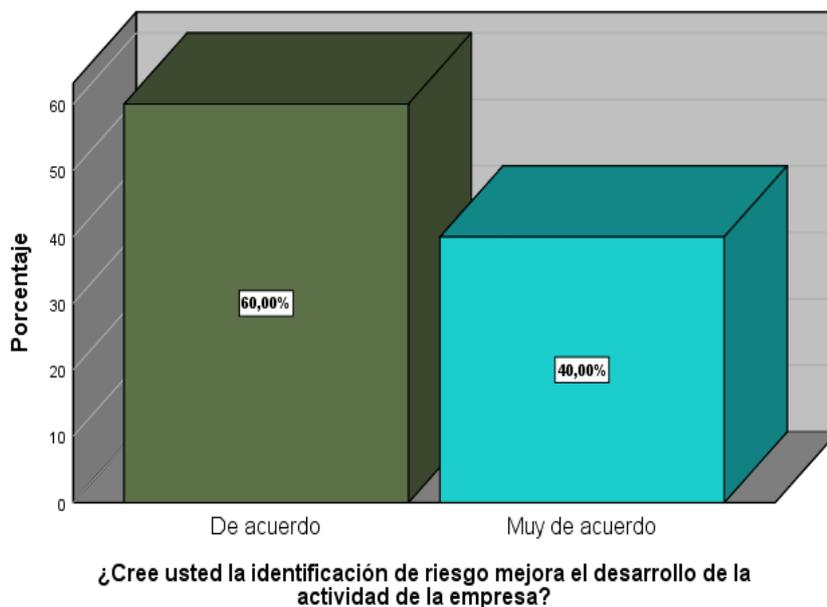
4.- ¿Cree usted la identificación de riesgo mejora el desarrollo de la actividad de la empresa?

TABLA N° 4

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	9	60,0	60,0	60,0
	Muy de acuerdo	6	40,0	40,0	100,0
Total		15	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propio

GRAFICO N° 4



Fuente: Tabla N° 4

NOTA: Del total del 100% de la distribución de la muestra, el 60% de los encuestados afirmaron que están de acuerdo que la identificación de riesgo mejora el desarrollo de la actividad de la empresa, mientras que el 40% de los encuestados afirmaron que están de muy de acuerdo que la identificación de riesgo mejora el desarrollo de la actividad de la empresa.

actividad de la empresa, mientras el 40% de los encuestados afirmaron que están de muy acuerdo que la identificación de riesgo mejora el desarrollo de la actividad de la empresa.

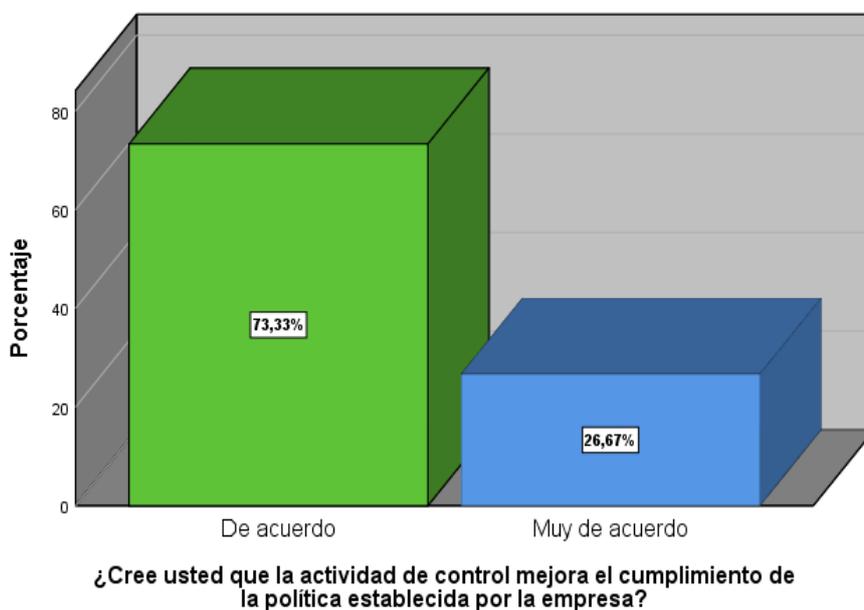
5.- ¿Cree usted que la actividad de control mejora el cumplimiento de la política establecida por la empresa?

TABL N° 5

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	11	73,3	73,3	73,3
	Muy de acuerdo	4	26,7	26,7	100,0
Total		15	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propio

GRAFICO N° 5



Fuente: Tabla N°5

NOTA: Del total de 100% de la distribución de la muestra, el 73,33 de los encuestados afirmaron que están de acuerdo que la actividad de control mejora el cumplimiento de la política establecida por la empresa, mientras el 26,67% de los encuestados afirmaron que están

de muy acuerdo que la actividad de control mejora el cumplimiento de la política establecida por la empresa.

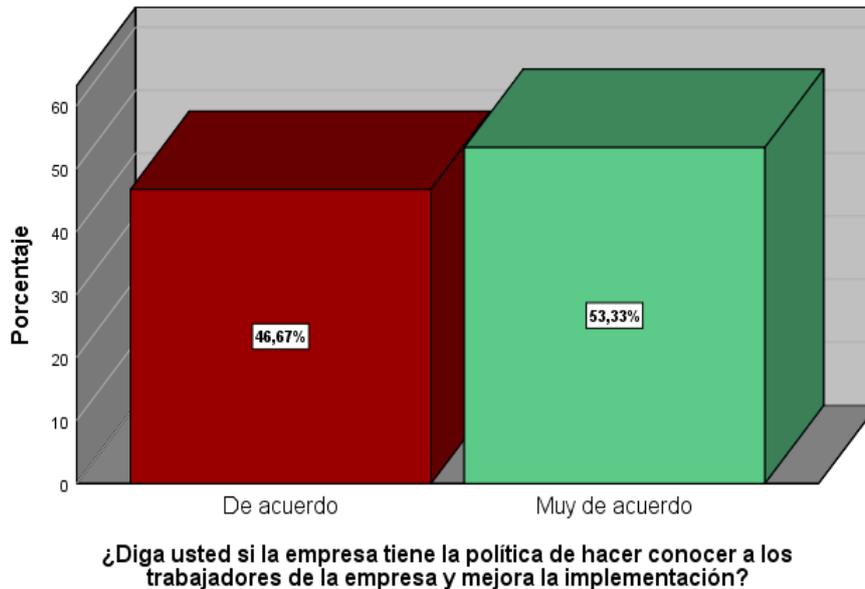
6.- ¿Diga usted si la empresa tiene la política de hacer conocer a los trabajadores de la empresa y mejora la implementación?

TABLA N° 6

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	7	46,7	46,7	46,7
	Muy de acuerdo	8	53,3	53,3	100,0
Total		15	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propio

GRAFICO N° 6



Fuente: Tabla N° 6

NOTA: Del total del 100% de la distribución de la muestra, el 53,33% de los encuestados afirmaron que están muy de acuerdo que, si la empresa tiene la política de hacer conocer a los trabajadores de la empresa y mejora la implementación, mientras el 46,67% de los encuestados

afirmaron que están de acuerdo si la empresa tiene la política de hacer conocer a los trabajadores de la empresa y mejora la implementación.

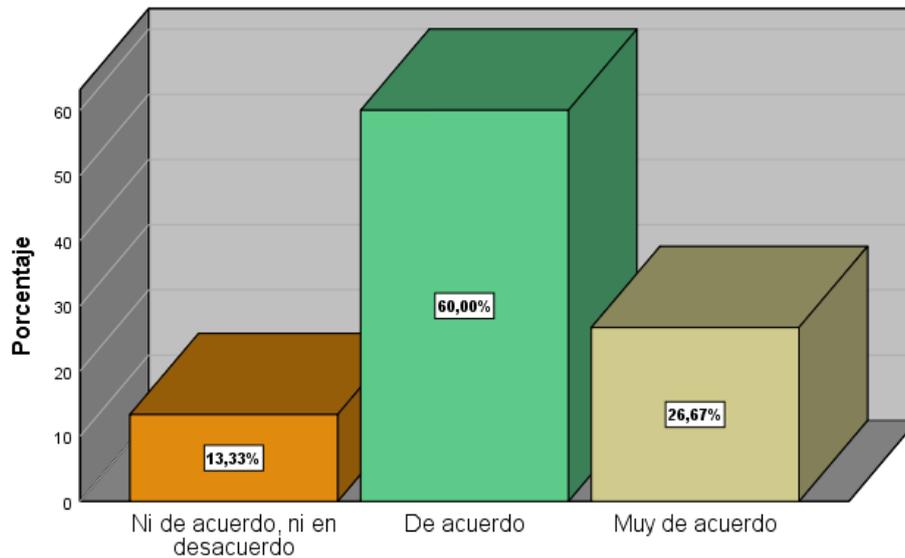
7.- ¿Diga usted si el control interno mejora que la empresa cumpla con sus objetivos y metas establecidas?

TABLA N° 7

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	13,3	13,3	13,3
	De acuerdo	9	60,0	60,0	73,3
	Muy de acuerdo	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propio

GRAFICO N° 7



¿Diga usted si el control interno mejora que la empresa cumpla ...

Fuente: Tabla N° 7

NOTA: Del total del 100% de la distribución de la muestra, el 60% de los encuestados afirmaron que están de acuerdo que el control interno mejora que la empresa cumpla con sus objetivos y metas establecidas, mientras el 26,67% de los encuestados afirmaron que está de muy de acuerdo que el control interno mejora que la empresa cumpla con sus objetivos y metas

establecidas, 13,33% de los encuestados afirmaron que está ni de acuerdo, ni en desacuerdo que el control interno mejora que la empresa cumpla con sus objetivos y metas establecidas.

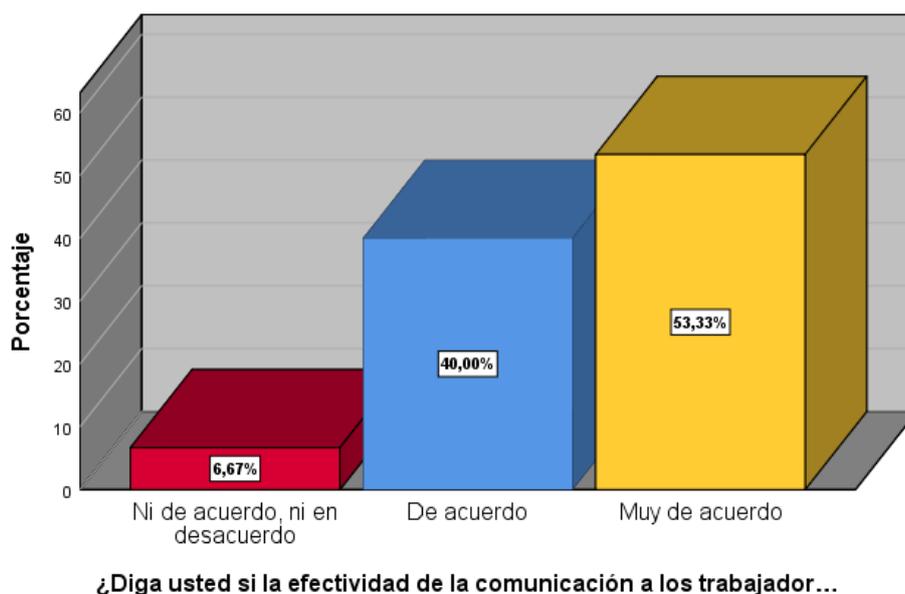
8.- ¿Diga usted si la efectividad de la comunicación a los trabajadores mejora la realización de los deberes y responsabilidad respecto a su trabajo

TABLA N° 8

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
	De acuerdo	6	40,0	40,0	46,7
	Muy de acuerdo	8	53,3	53,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propio

GRAFICO N° 8



Fuente: Tabla N° 8

NOTA: Del total del 100% de la distribución de la muestra, el 53,33% de los encuestados afirmaron que está de acuerdo que la efectividad de la comunicación a los trabajadores mejora

la realización de los deberes y responsabilidad respecto a su trabajo, mientras el 53,33% de los encuestados respondieron que está muy acuerdo que la efectividad de la comunicación a los trabajadores mejora la realización de los deberes y responsabilidad respecto a su trabajo, el 6,67% de los encuestados no está ni de acuerdo ni en desacuerdo que la efectividad de la comunicación a los trabajadores mejora la realización de los deberes y responsabilidad respecto a su trabajo.

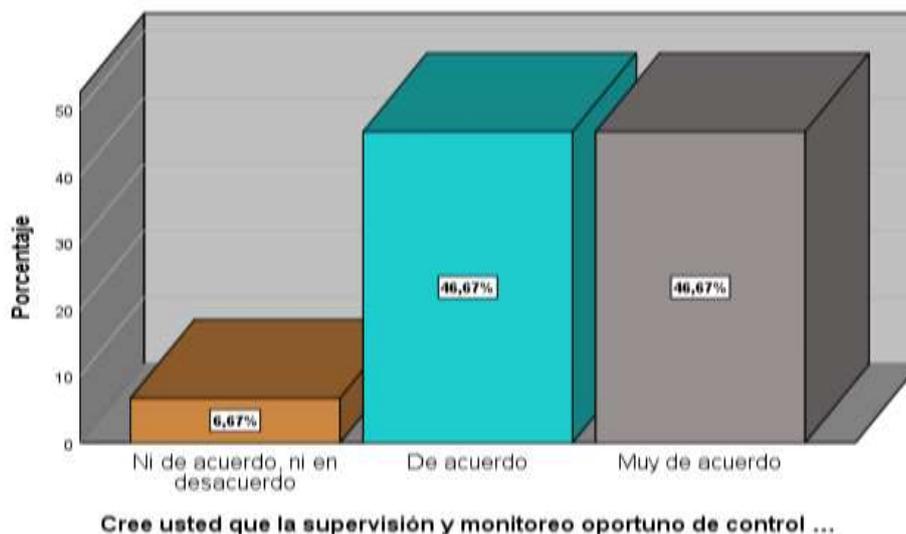
9.- Cree usted que la supervisión y monitoreo oportuno de control mejora las metas y objetivos de la empresa?

TABLA N° 9

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
	De acuerdo	7	46,7	46,7	53,3
	Muy de acuerdo	7	46,7	46,7	100,0
Total		15	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propio

GRAFICO N° 9



Fuente: Tabla N° 9

NOTA: Del total del 100% de la distribución de la muestra, el 46,67% de los encuestados afirmaron que está muy de acuerdo que la supervisión y monitoreo oportuno de control mejora las metas y objetivos de la empresa, mientras el 46,67% también de los encuestados está en acuerdo que la supervisión y monitoreo oportuno de control mejora las metas y objetivos de la empresa, el 6,67% de los encuestados está ni de acuerdo, ni en desacuerdo que la supervisión y monitoreo oportuno de control mejora las metas y objetivos de la empresa.

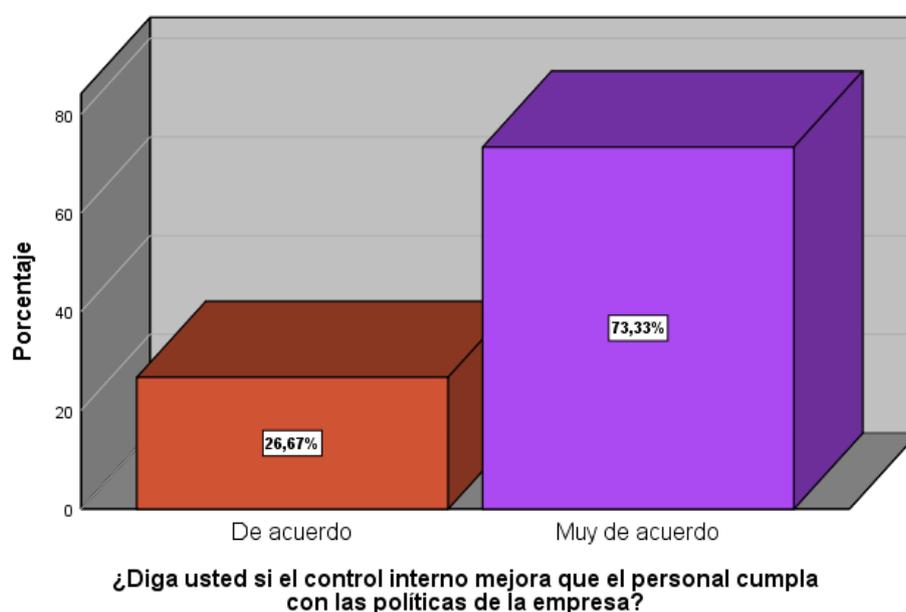
10.- ¿Diga usted si el control interno mejora que el personal cumpla con las políticas de la empresa?

TABLA N° 10

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	4	26,7	26,7	26,7
	Muy de acuerdo	11	73,3	73,3	100,0
Total		15	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propio

GRAFICO N° 10



Fuente: Tabla N° 10

NOTA: Del total del 100% de la distribución de la muestra, el 73,33% de los encuestados afirmaron que está muy de acuerdo que el control interno mejora que el personal cumpla con las políticas de la empresa, mientras el 26,67% de los encuestados afirman que está de acuerdo que el control interno mejora que el personal cumpla con las políticas 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 ferreterías del distrito de Andrés Avelino Cáceres, 2020.

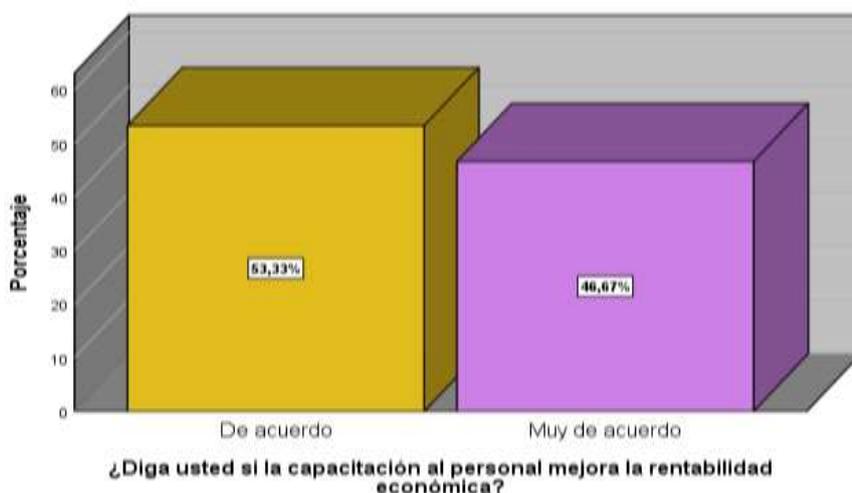
11.- ¿Diga usted si la capacitación al personal mejora la rentabilidad económica?

TABLA N° 11

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	8	53,3	53,3	53,3
	Muy de acuerdo	7	46,7	46,7	100,0
Total		15	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propio

GRAFICO N° 11



Fuente: Tabla N°11

NOTA: Del total del 100% de la distribución de la muestra, el 53,33% de los encuestados afirman que está de acuerdo que la capacitación al personal mejora la rentabilidad económica, mientras el 46,67% de los encuestados afirman que está muy de acuerdo que la capacitación al personal mejora la rentabilidad económica.

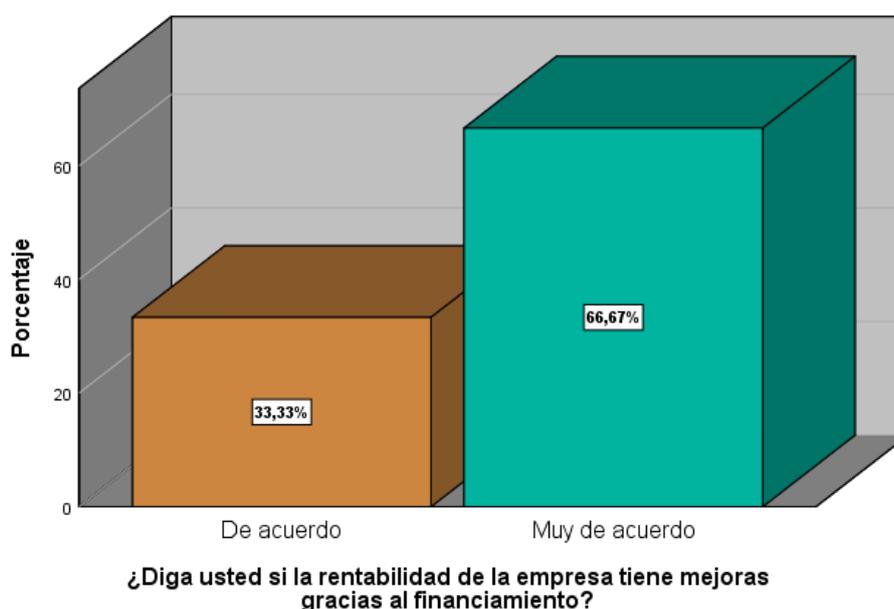
12.- ¿Diga usted si la rentabilidad de la empresa tiene mejoras gracias al financiamiento?

TABLA N° 12

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	5	33,3	33,3	33,3
	Muy de acuerdo	10	66,7	66,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propio

GRAFICO N°12



Fuente: Tabla N° 12

NOTA: Del total del 100% de la distribución de la muestra, el 66.67% de los encuestados afirmaron que está muy de acuerdo que la rentabilidad de la empresa tiene mejoras gracias al financiamiento, mientras el 33, 33% de los encuestados afirmaron que está de acuerdo que la rentabilidad de la empresa tiene mejoras gracias al financiamiento.

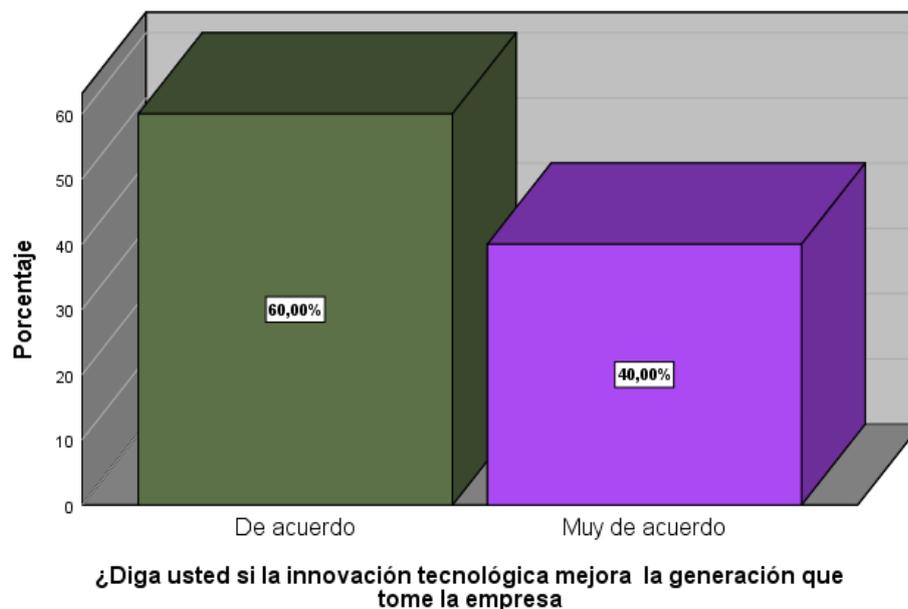
13.- ¿Diga usted si la innovación tecnológica mejora la generación que tome la empresa?

TABLA N°13

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	9	60,0	60,0	60,0
	Muy de acuerdo	6	40,0	40,0	100,0
Total		15	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propio

GRAFICO N°13



Fuente: Tabla N° 13

NOTA: Del total del 100% de la distribución de la muestra, el 60% de los encuestados afirmaron que está de acuerdo que la innovación tecnológica mejora la generación que tome

la empresa, mientras el 40% de los encuestados afirmaron que está muy de acuerdo que la innovación tecnológica mejora la generación que tome la empresa.

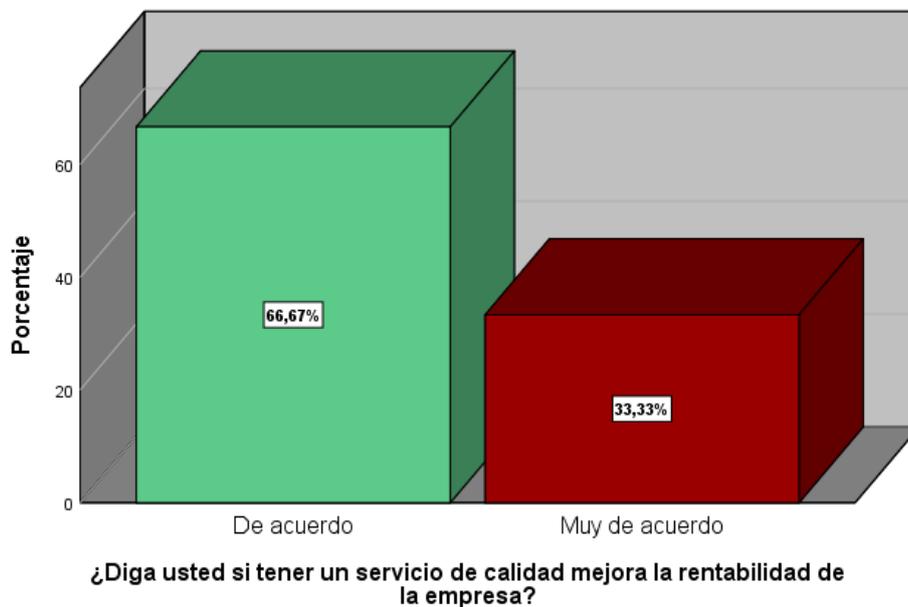
14.- ¿Diga usted si tener un servicio de calidad mejora la rentabilidad de la empresa?

TABLA N° 14

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	10	66,7	66,7	66,7
	Muy de acuerdo	5	33,3	33,3	100,0
Total		15	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propio

GRAFICO N° 14



Fuente: Tabla N° 14

NOTA: Del total del 100% de la distribución de la muestra, el 66% de los encuestados afirmaron que está de acuerdo que tener un servicio de calidad mejora la rentabilidad de la empresa, mientras el 33% de los encuestados afirmaron que está muy de acuerdo que tener un servicio de calidad mejora la rentabilidad de la empresa.

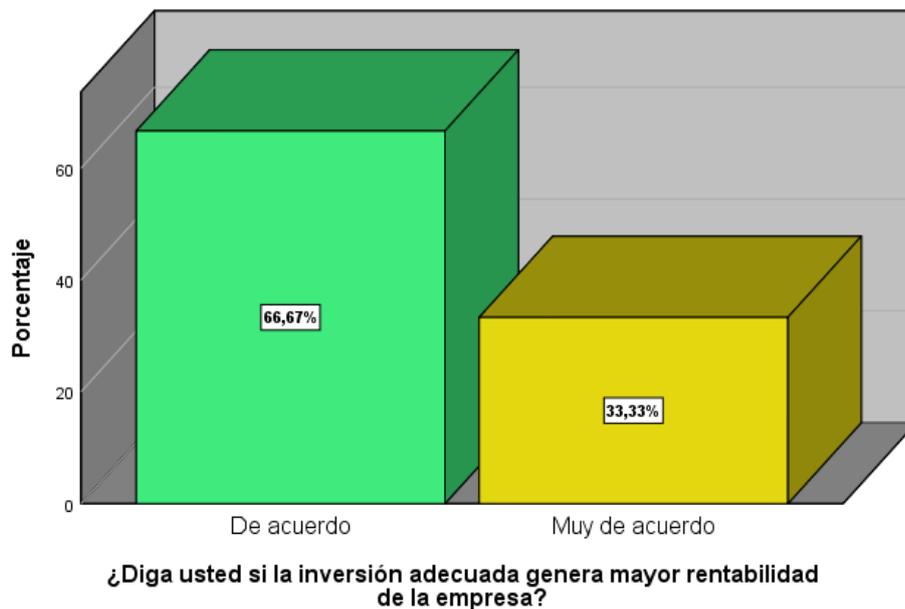
15.- ¿Diga usted si la inversión adecuada genera mayor rentabilidad de la empresa?

TABLA N° 15

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	10	66,7	66,7	66,7
	Muy de acuerdo	5	33,3	33,3	100,0
Total		15	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propio

GRAFICO N° 15



Fuente: Tabla N° 15

NOTA: Del total del 100% de la distribución de la muestra, 66% de los encuestados afirmaron que está de acuerdo que la inversión adecuada genera mayor rentabilidad de la empresa, mientras el 33% de los encuestados afirmaron que está muy de acuerdo que la inversión adecuada genera mayor rentabilidad de la empresa.

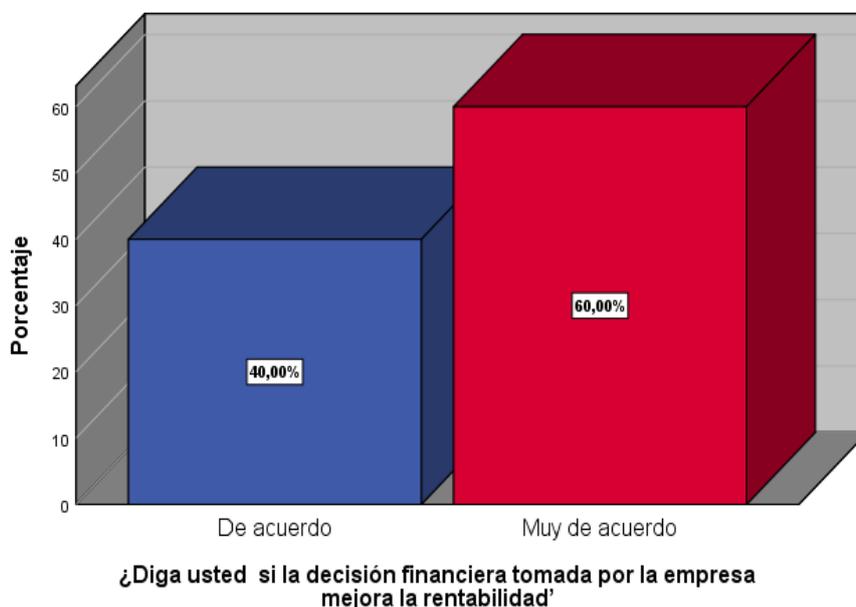
16.- ¿Diga usted si la decisión financiera tomada por la empresa mejora la rentabilidad?

TABLA N° 16

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	6	40,0	40,0	40,0
	Muy de acuerdo	9	60,0	60,0	100,0
Total		15	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propio

GRAFICO N° 16



Fuente: Tabla N°16

NOTA: Del total del 100% de la distribución de la muestra, el 60% de los encuestados afirmaron que está muy de acuerdo que la decisión financiera tomada por la empresa mejora la rentabilidad, mientras el 40% de los encuestados afirmaron que está de acuerdo que la decisión financiera tomada por la empresa mejora la rentabilidad.

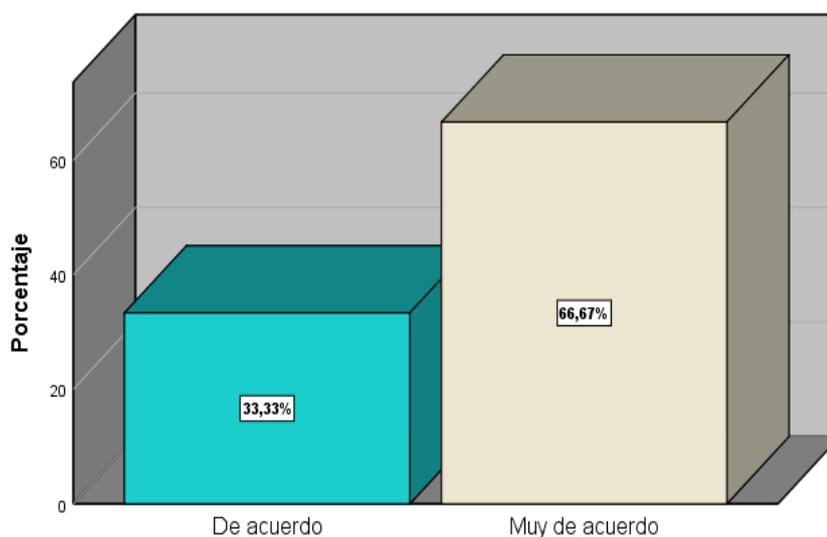
17.- ¿Diga usted si al realizar capacitaciones al personal ayuda a la obtención de rentabilidad para la empresa?

TABLA N° 17

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	5	33,3	33,3	33,3
	Muy de acuerdo	10	66,7	66,7	100,0
Total		15	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propio

GRAFICO N° 17



¿Diga usted si al realizar capacitaciones al personal ayuda a la obtención de rentabilidad para la empresa?

Fuente: Tabla N° 17

NOTA: Del total del 100% de la distribución de la muestra, el 66% de los encuestados afirmaron que está muy acuerdo que al realizar capacitaciones al personal ayuda a la obtención de rentabilidad para la empresa, mientras el 33% de los encuestados afirmaron que al realizar capacitaciones al personal ayuda a la obtención de rentabilidad para la empresa.

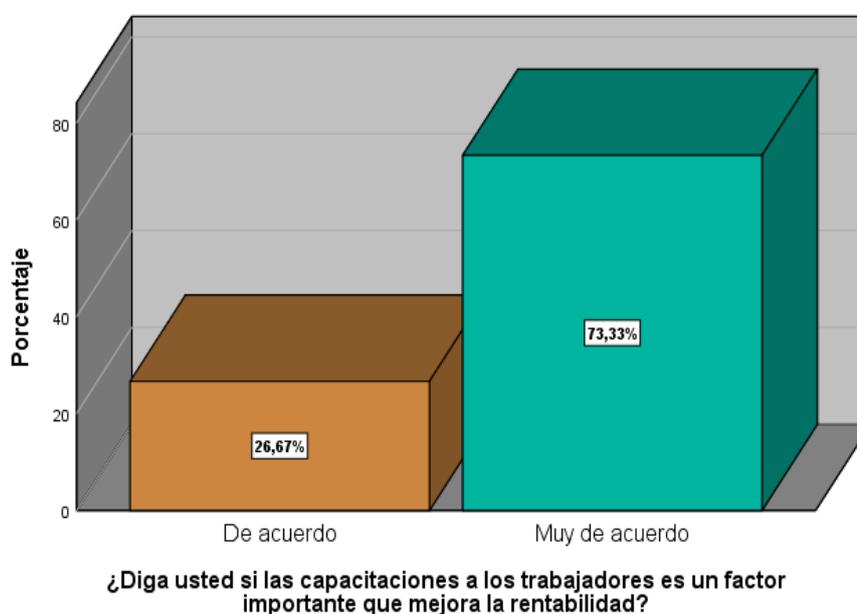
18.- ¿Diga usted si las capacitaciones a los trabajadores es un factor importante que mejora la rentabilidad?

TABLA N° 18

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	4	26,7	26,7	26,7
	Muy de acuerdo	11	73,3	73,3	100,0
Total		15	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propio

GRAFICO N°18



Fuente: Tabla N°18

NOTA: Del total del 100% de la distribución de la muestra, el 73% de los encuestados afirmaron que está muy acuerdo que las capacitaciones a los trabajadores es un factor importante que mejora la rentabilidad, 26% de los encuestados afirmaron que está de acuerdo que las capacitaciones a los trabajadores es un factor importante que mejora la rentabilidad.

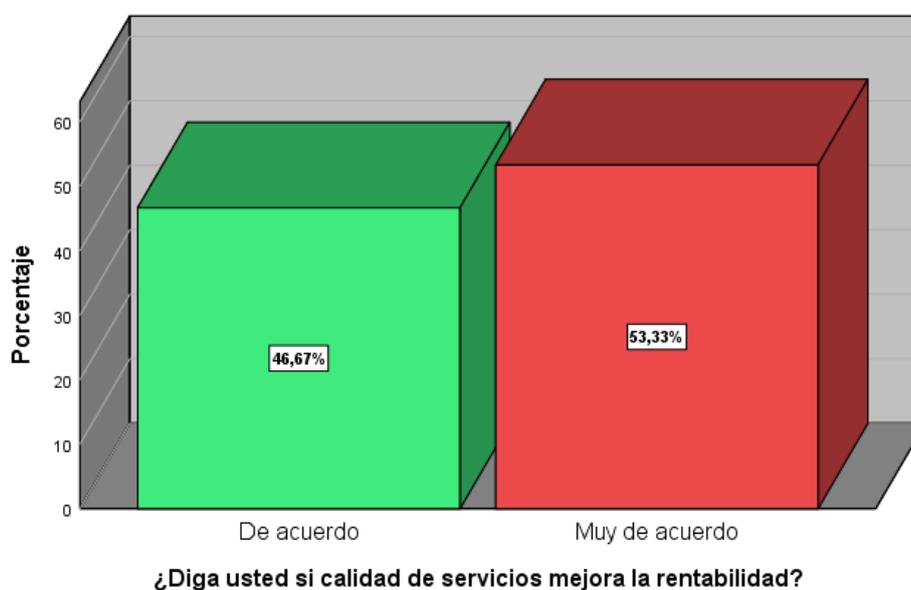
19.- ¿Diga usted si calidad de servicios mejora la rentabilidad?

TABLA N° 19

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	7	46,7	46,7	46,7
	Muy de acuerdo	8	53,3	53,3	100,0
Total		15	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propio

GRAFICO N° 19



Fuente: Tabla N° 19

NOTA: Del total de 100% de la distribución de la muestra, el 53% de los encuestados afirmaron que está muy de acuerdo que, **si** calidad de servicios mejora la rentabilidad, mientras el 46% de los encuestados afirmaron que está de acuerdo que si calidad de servicios mejora la rentabilidad.

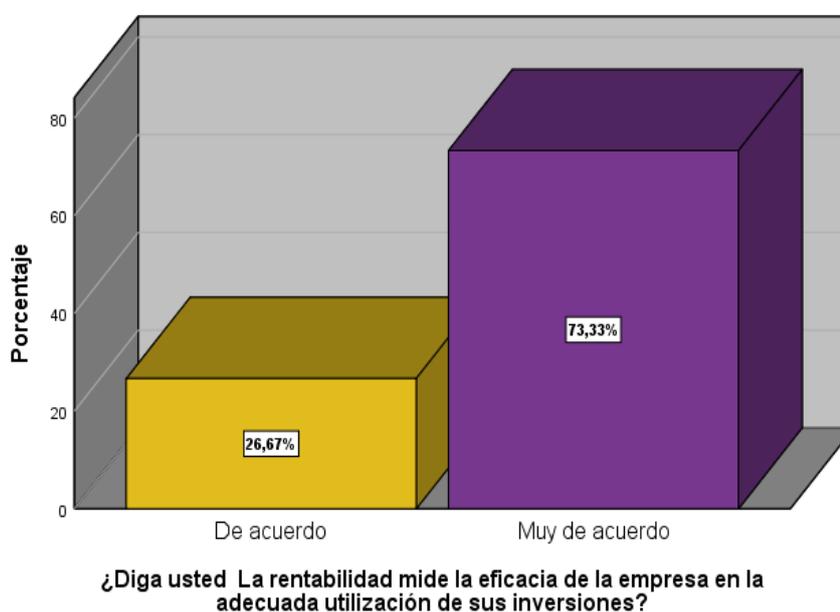
20.- ¿Diga usted la rentabilidad mide la eficacia de la empresa en la adecuada utilización de sus inversiones?

TABLA N° 20

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	4	26,7	26,7	26,7
	Muy de acuerdo	11	73,3	73,3	100,0
	Total	15	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 73% de los encuestados afirmaron que está muy de acuerdo que la rentabilidad mide la eficacia de la empresa en la adecuada utilización de sus inversiones, mientras el 26% de los encuestados afirmaron que está de acuerdo que la rentabilidad mide la eficacia de la empresa en la adecuada utilización de sus inversiones.

5.1.3 Objetivo específico N°3: Determinar las características del control interno y rentabilidad y mejoras en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferreterías del distrito de Andrés Avelino Cáceres,2020.

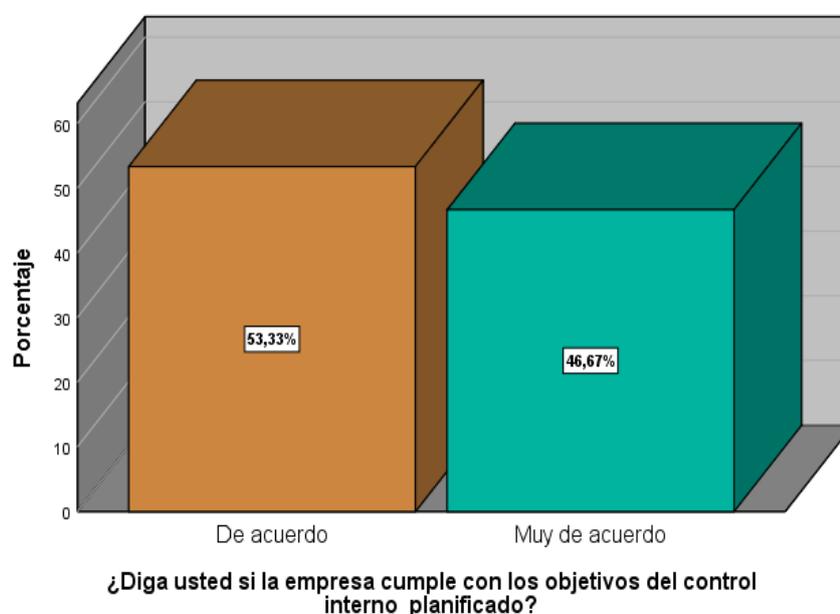
21.- ¿Diga usted si la empresa cumple con los objetivos del control interno planificado?

TABLA N° 21

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	8	53,3	53,3	53,3
	Muy de acuerdo	7	46,7	46,7	100,0
Total		15	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propio

GRAFICO N° 21



Fuente: Tabla N° 21

NOTA: Del total de 100% de la distribución de la muestra, el 53% de los encuestados afirmaron que está de acuerdo que la empresa cumple con los objetivos del control interno

planificado, mientras el 46% de los encuestados afirmaron que está muy de acuerdo que la empresa cumple con los objetivos del control interno planificado

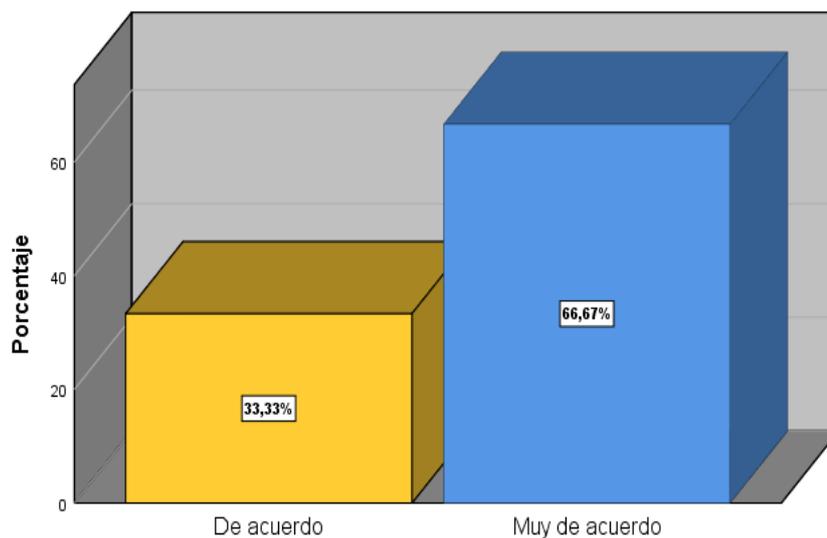
22.- ¿Diga usted si se evalúa la calidad de servicios que brinda su personal a sus clientes?

TABLA N° 22

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	5	33,3	33,3	33,3
	Muy de acuerdo	10	66,7	66,7	100,0
Total		15	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propio

GRAFICO N° 22



¿Diga usted si se evalúa la calidad de servicios que brinda su personal a sus clientes?

Fuente: Tabla N° 22

NOTA: Del total de 100% de la distribución de la muestra, el 66% de los encuestados afirmaron que está muy de acuerdo que si se evalúa la calidad de servicios que brinda su

personal a sus clientes, mientras el 33% de los encuestados afirmaron que está de acuerdo que si se evalúa la calidad de servicios que brinda su personal a sus clientes.

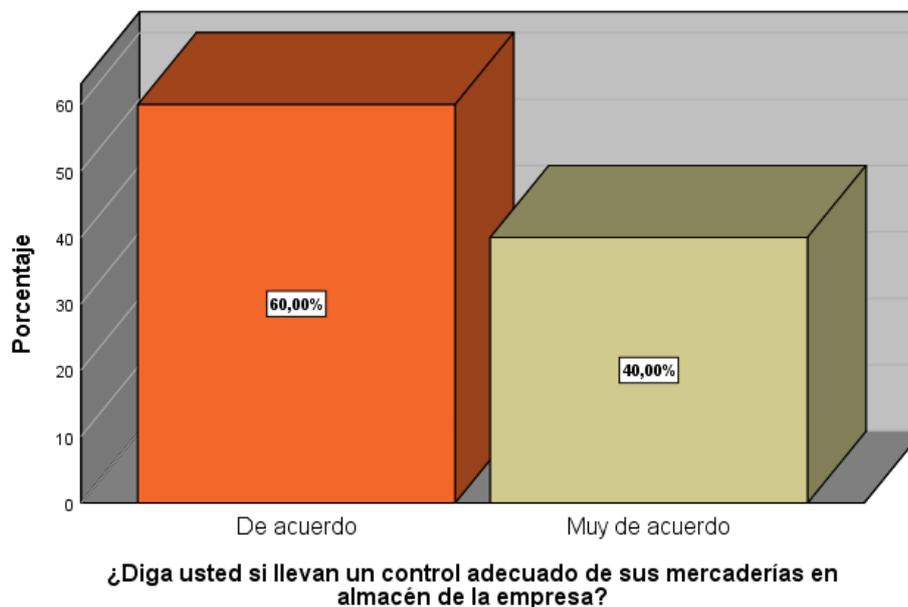
23.-¿Diga usted si llevan un control adecuado de sus mercaderías en almacén de la empresa?

TABLA N° 23

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	9	60,0	60,0	60,0
	Muy de acuerdo	6	40,0	40,0	100,0
Total		15	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 confirman que está de acuerdo que, si llevan un control adecuado de sus mercaderías en almacén de la empresa, mientras el 40% de los encuestados afirmaron que está muy de acuerdo que si llevan un control adecuado de sus mercaderías en almacén de la empresa.

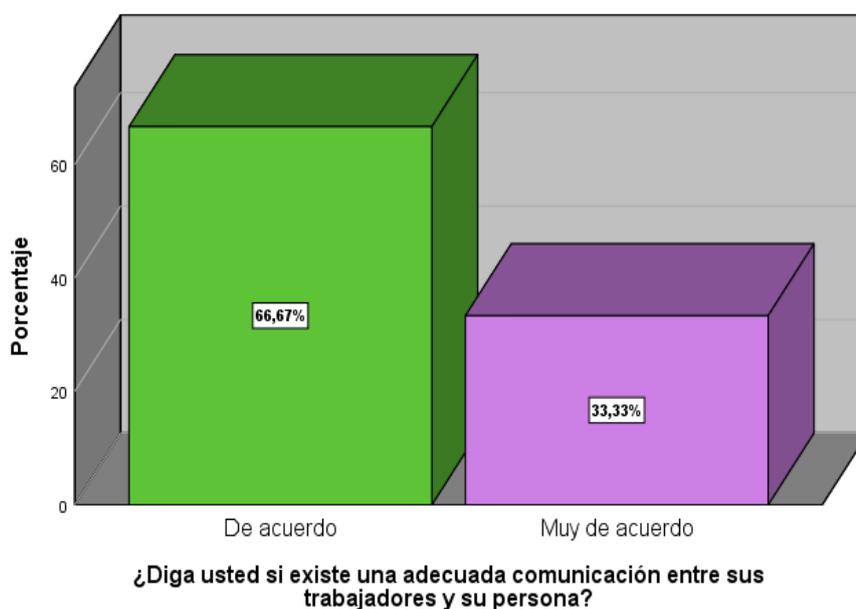
24.- ¿Diga usted si existe una adecuada comunicación entre sus trabajadores y su persona?

TABLA N° 24

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	10	66,7	66,7	66,7
	Muy de acuerdo	5	33,3	33,3	100,0
Total		15	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propio

GRAFICO N° 24



Fuente: Tabla N° 24

NOTA: Del total de 100% de la distribución de la muestra, 66% de los encuestados afirmaron que está de acuerdo que existe una adecuada comunicación entre sus trabajadores y su persona, mientras el 33% de los encuestados afirmaron que está muy acuerdo que existe una adecuada comunicación entre sus trabajadores y su persona.

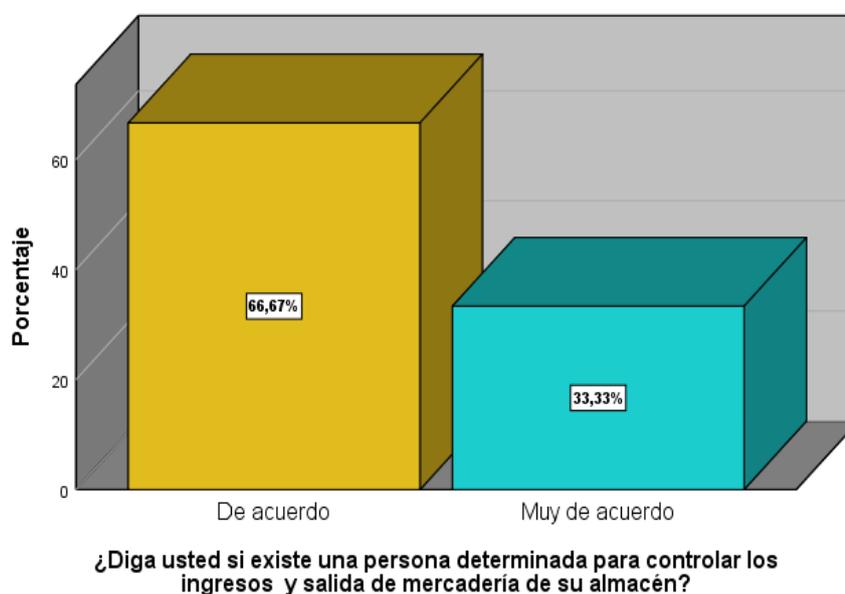
25 ¿Diga usted si existe una persona determinada para controlar los ingresos y salida de mercadería de su almacén?

TABLA N° 25

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	10	66,7	66,7	66,7
	Muy de acuerdo	5	33,3	33,3	100,0
Total		15	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propio

GRAFICO N° 25



Fuente: Tabla N° 25

NOTA: Del total de 100% de la distribución de la muestra, el 66% de los encuestados afirmaron que está de acuerdo si existe una persona determinada para controlar los ingresos y salida de mercadería de su almacén, mientras el 33% de los encuestados afirmaron que está muy de acuerdo que si existe una persona determinada para controlar los ingresos y salida de mercadería de su almacén.

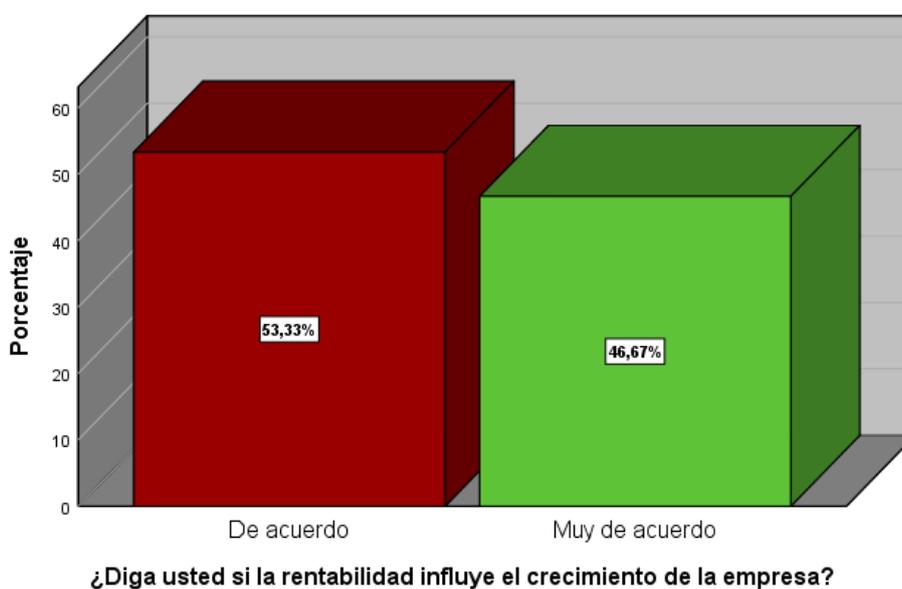
26.- ¿Diga usted si la rentabilidad influye el crecimiento de la empresa?

TABLA N° 26

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	8	53,3	53,3	53,3
	Muy de acuerdo	7	46,7	46,7	100,0
Total		15	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, 53% de los encuestados afirmaron que está de acuerdo que la rentabilidad influye el crecimiento de la empresa, mientras el 46% de los encuestados afirmaron que está muy de acuerdo que la rentabilidad influye el crecimiento de la empresa.

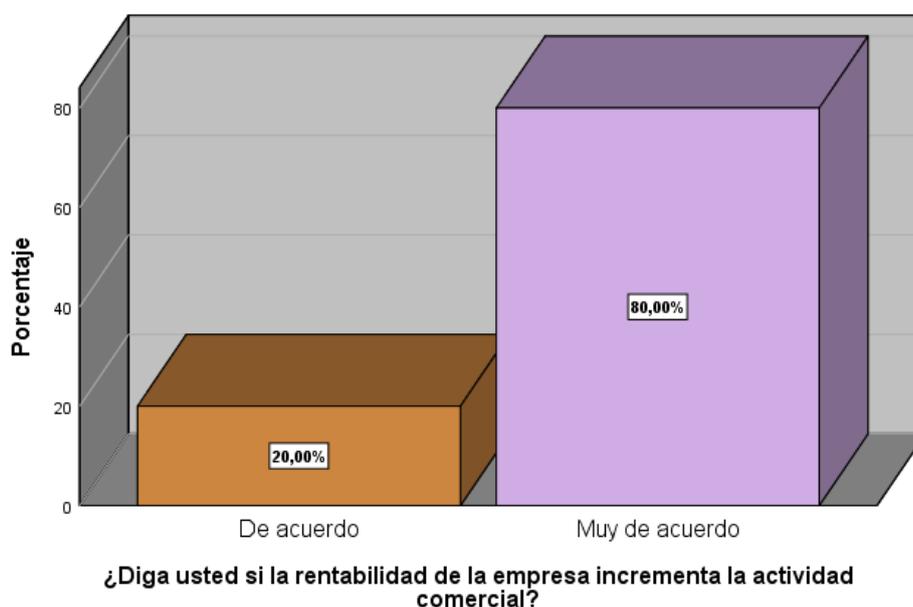
27.- ¿Diga usted si la rentabilidad de la empresa incrementa la actividad comercial?

TABLA N° 27

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	3	20,0	20,0	20,0
	Muy de acuerdo	12	80,0	80,0	100,0
Total		15	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propio

GRAFICO N° 27



Fuente: Tabla N° 27

NOTA: Del total de 100% de la distribución de la muestra, el 80% de los encuestados afirmaron que está muy de acuerdo que la rentabilidad de la empresa incrementa la actividad comercial, mientras el 20% de los encuestados afirmaron que está de acuerdo que la rentabilidad de la empresa incrementa la actividad comercial.

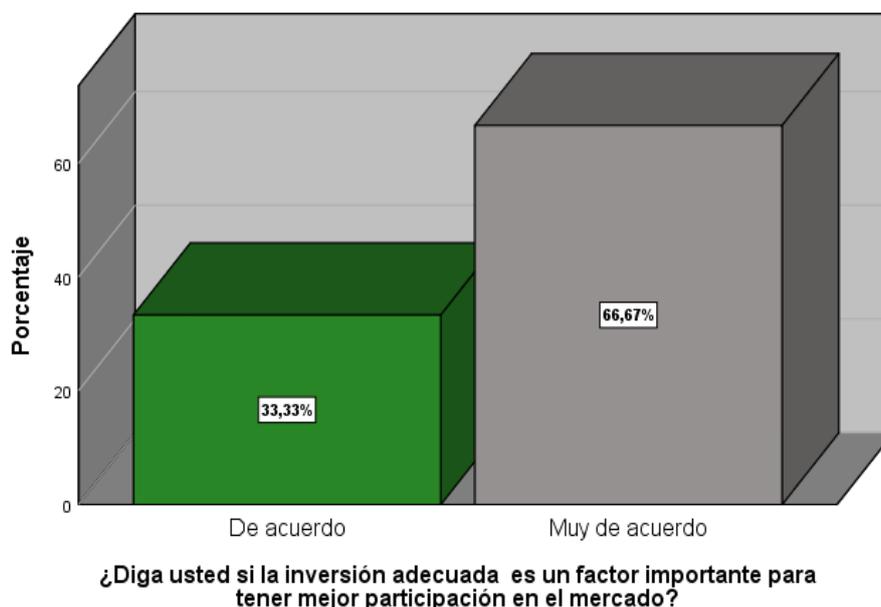
28.- ¿Diga usted si la inversión adecuada es un factor importante para tener mejor participación en el mercado?

TABLA N° 28

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	5	33,3	33,3	33,3
	Muy de acuerdo	10	66,7	66,7	100,0
Total		15	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración

GRAFICO N° 28



Fuente: Tabla N° 28

NOTA: Del total de 100% de la distribución de la muestra, 66% de los encuestados confirman que está muy de acuerdo que la inversión adecuada es un factor importante para tener mejor participación en el mercado, mientras el 33% de los encuestados afirman que está de acuerdo que la inversión adecuada es un factor importante para tener mejor participación en el mercado.

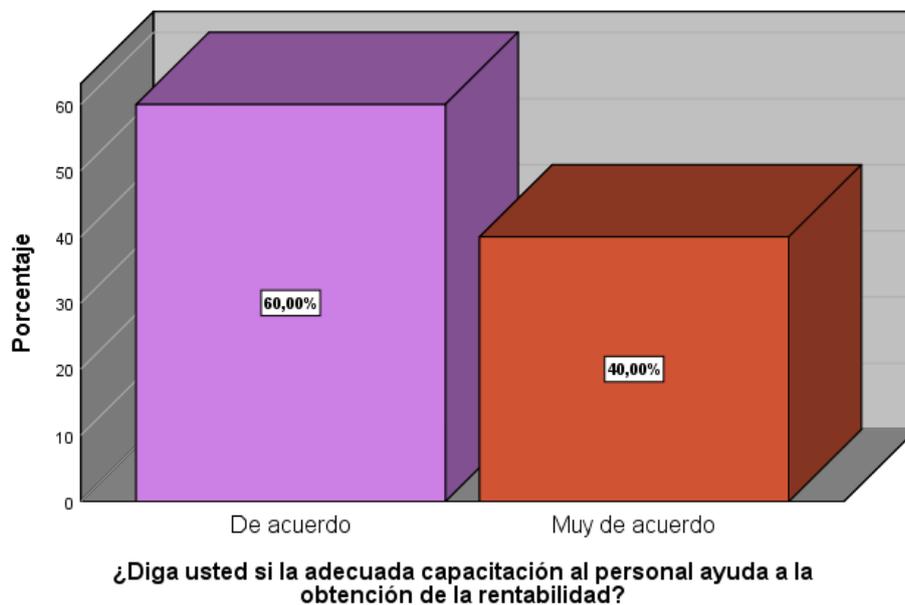
29.- ¿Diga usted si la adecuada capacitación al personal ayuda a la obtención de la rentabilidad?

TABLA N° 29

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	9	60,0	60,0	60,0
	Muy de acuerdo	6	40,0	40,0	100,0
Total		15	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propio

GRAFICO N° 29



Fuente: Tabla N° 29

NOTA: Del total de 100% de la distribución de la muestra, el 60% de los encuestados afirmaron que está de acuerdo que la adecuada capacitación al personal ayuda a la obtención de la rentabilidad, mientras el 40% de los encuestados afirmaron que está muy de acuerdo que la adecuada capacitación al personal ayuda a la obtención de la rentabilidad.

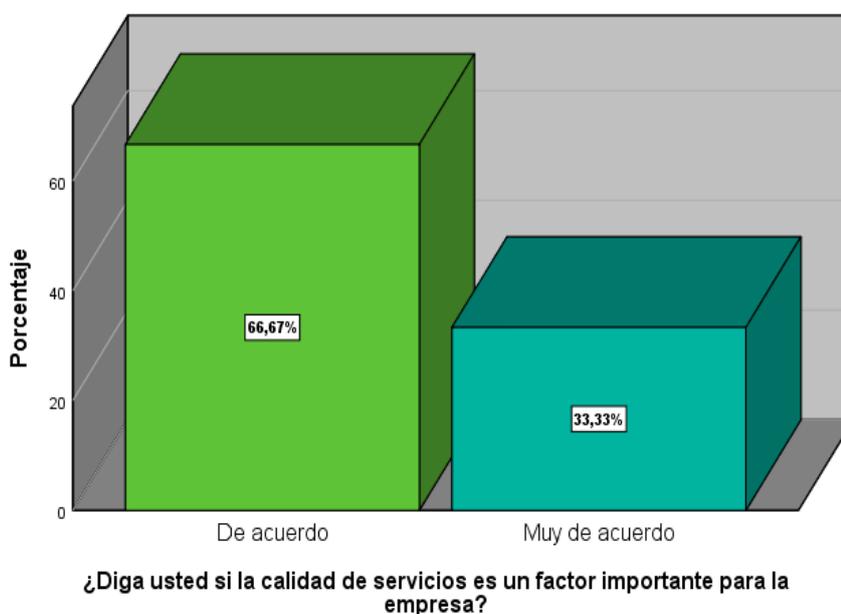
30.- ¿Diga usted si la calidad de servicios es un factor importante para la empresa?

TABLA N° 30

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	10	66,7	66,7	66,7
	Muy de acuerdo	5	33,3	33,3	100,0
Total		15	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propio

GRAFICO N° 30



Fuente: Tabla N° 30

NOTA: Del total de 100% de la distribución de la muestra, el 66% de los encuestados afirmaron que está de acuerdo que la calidad de servicios es un factor importante para la empresa, mientras el 33% de los encuestados afirmaron que está muy de acuerdo que la calidad de servicios es un factor importante para la empresa.

5.2 Análisis de resultado

5.2.1 objetivo específico N°1:

Del total de 100% de la distribución de la muestra, el 53.33% de los encuestado afirmaron que están muy de acuerdo que, si la empresa cuenta con un sistema de control interno implementado formalmente, mientras el 46.67 % de los encuestado afirmaron que están de acuerdo que si la empresa cuenta con un sistema de control interno implementado formalmente. El resultado de la investigación coincide con los resultados del autor **López (2019), Sánchez (2017), De la Cruz (2020), Sulca (2020)** menciona que las micro y pequeñas empresas ferreteras cuenta con un sistema de control interno implementado. El 53,33 de los encuestados confirmaron que están de muy acuerdo que si la implementación del sistema de control interno mejora que la empresa tenga eficiencia y eficacia en la administración, mientras el 46,67 de los encuestados afirmaron que están de acuerdo que si la implementación del sistema de control interno mejora que la empresa tenga eficiencia y eficacia en la administración. También el resultado de la investigación coincide con los resultados del autor **López (2019), Trujillo (2019), Sánchez (2017), Velarde (2020)** indica que la implementación del sistema de control interno mejora la ificiencia y la eficacia de la empresa. El 53,33% de los encuestados afirmaron que están de muy de acuerdo que la identificación de riesgo mejora el desarrollo de la actividad de la empresa, mientras que el 46,67% de los encuestados afirmaron que están de muy acuerdo que la identificación de riesgo mejora el desarrollo de la actividad de la empresa. El 60% de los encuestados afirmaron que están de acuerdo que la identificación de riesgo mejora el desarrollo de la actividad de la empresa, mientras el 40% de los encuestados afirmaron que están de muy acuerdo que la identificación de riesgo mejora el desarrollo de la actividad de la empresa.

El 73,33 de los encuestados afirmaron que están de acuerdo que la actividad de control mejora el cumplimiento de la política establecida por la empresa, mientras el 26,67% de los encuestados afirmaron que están de muy acuerdo que la actividad de control mejora el cumplimiento de la política establecida por la empresa. Asimismo, demostrando que los resultados inciden con los autores **López (2019)**, **Hurtado (2018)** señala que 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. El 53,33% de los encuestados afirmaron que están muy de acuerdo que, si la empresa tiene la política de hacer conocer a los trabajadores de la empresa y mejora la implementación, mientras el 46,67% de los encuestados afirmaron que están de acuerdo si la empresa tiene la política de hacer conocer a los trabajadores de la empresa y mejora la implementación. Del mismo concuerda con los resultados de la autor **Paredes (2018)** menciona que la condición de las mypes 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 60% de los encuestados afirmaron que están de acuerdo que el control interno mejora que la empresa cumpla con sus objetivos y metas establecidas, mientras el 26,67% de los encuestados afirmaron que está de muy de acuerdo que el control interno mejora que la empresa cumpla con sus objetivos y metas establecidas. De la misma manera coincide con los resultados del autor **Trujillo (2019)** indica que el control interno tiene como objetivo proteger los recursos de la empresa o negocio. El 53,33% de los encuestados afirmaron que está de acuerdo que la efectividad de la comunicación a los trabajadores mejora la realización de los deberes y responsabilidad respecto a su trabajo, mientras el 53,33% de los encuestados respondieron que está muy de acuerdo que la efectividad de la comunicación a los trabajadores mejora la realización de los deberes y responsabilidad respecto a su trabajo. El 46,67% de los encuestados afirmaron que está muy de acuerdo que la supervisión y monitoreo oportuno

de control mejora las metas y objetivos de la empresa, mientras el 46,67% también de los encuestados está en acuerdo que la supervisión y monitoreo oportuno de control mejora las metas y objetivos de la empresa. También los resultados de la investigación coinciden con los resultados del autor **De la Cruz (2020)** señala que 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 cuenta con un plan de administración de riesgo. El 73,33% de los encuestados afirmaron que está muy de acuerdo que el control interno mejora que el personal cumpla con las políticas de la empresa, mientras el 26,67% de los encuestados afirman que está de acuerdo que el control interno mejora que el personal cumpla con las políticas de la empresa. De la misma manera coincide con los resultados del autor **Sánchez (2017)** menciona que el control interno mejora las políticas de las empresas.

5.2.2 Objetivo específico N°2

Del total del 100% de la distribución de la muestra, el 53,33% de los encuestados afirman que está de acuerdo que la capacitación al personal mejora la rentabilidad económica, mientras el 46,67% de los encuestados afirman que está muy de acuerdo que la capacitación al personal mejora la rentabilidad económica. Los resultados de la investigación coinciden con los autores **De la Cruz (2020)** indica que brindar capacitación hacia los trabajadores se obtiene mejora rentabilidad económica. El 66.67% de los encuestados afirmaron que está muy de acuerdo que la rentabilidad de la empresa tiene mejoras gracias al financiamiento, mientras el 33, 33% de los encuestados afirmaron que está de acuerdo que la rentabilidad de la empresa tiene mejoras gracias al financiamiento. Del mismo modo concuerda con los resultados de los autores **De la Cruz (2020), Sulca (2020)** señala que la rentabilidad mejora al financiamiento. El 60% de los encuestados

afirmaron que está de acuerdo que la innovación tecnológica mejora la generación que tome la empresa, mientras el 40% de los encuestados afirmaron que está muy de acuerdo que la innovación tecnológica mejora la generación que tome la empresa. Por otro lado, también se determinó que el resultado coincide con el autor **Rojas (2018)** señala que la innovación tecnológica es un medio que sirve para consolidar la competitividad en la empresa. El 66% de los encuestados afirmaron que está de acuerdo que tener un servicio de calidad mejora la rentabilidad de la empresa, mientras el 33% de los encuestados afirmaron que está muy de acuerdo que tener un servicio de calidad mejora la rentabilidad de la empresa. El resultado de la investigación coincide con el autor **De la Cruz (2020)** menciona la rentabilidad mejora la calidad y la atención al cliente. El 66% de los encuestados afirmaron que está de acuerdo que la inversión adecuada genera mayor rentabilidad de la empresa, mientras el 33% de los encuestados afirmaron que está muy de acuerdo que la inversión adecuada genera mayor rentabilidad de la empresa. También el resultado de la investigación coincide con los resultados del autor **Sulca (2020)** señala que la inversión adecuada genera mayor rentabilidad en una empresa ferretera. El 60% de los encuestados afirmaron que está muy de acuerdo que la decisión financiera tomada por la empresa mejora la rentabilidad, mientras el 40% de los encuestados afirmaron que está de acuerdo que la decisión financiera tomada por la empresa mejora la rentabilidad. El 66% de los encuestados afirmaron que está muy de acuerdo que al realizar capacitaciones al personal ayuda a la obtención de rentabilidad para la empresa, mientras el 33% de los encuestados afirmaron que al realizar capacitaciones al personal ayuda a la obtención de rentabilidad para la empresa. El 73% de los encuestados afirmaron que está muy de acuerdo que las capacitaciones a los trabajadores es un factor importante que mejora la rentabilidad. Asimismo, demostrando que el resultado coincide con los resultados de los autores **López (2019), Trujillo (2019), De la Cruz (2020)** menciona que la rentabilidad es una forma

satisfactoria que ha demostrado que los factores interno son muy importante en las empresas que les permite generar mayores utilidades en la rentabilidad financiera y la capacitación ayuda mejora la obtención de la rentabilidad. El 53% de los encuestados afirmaron que está muy de acuerdo que, si calidad de servicios mejora la rentabilidad, mientras el 46% de los encuestados afirmaron que está de acuerdo que si calidad de servicios mejora la rentabilidad. El 73% de los encuestados afirmaron que está muy de acuerdo que la rentabilidad mide la eficacia de la empresa en la adecuada utilización de sus inversiones. Asimismo, demostrando que los resultados coinciden con los resultados de los autores **Castro (2017), De la Cruz (2020), Velarde (2020)** indica que la calidad de servicios mejora la rentabilidad y la eficacia de la empresa y utiliza un adecuado inversión.

5.2.3 Objetivo específico N°3

Del total de 100% de la distribución de la muestra, el 53% de los encuestados afirmaron que está de acuerdo que la empresa cumple con los objetivos del control interno planificado, mientras el 46% de los encuestados afirmaron que está muy de acuerdo que la empresa cumple con los objetivos del control interno planificado. El 66% de los encuestados afirmaron que está muy de acuerdo que si se evalúa la calidad de servicios que brinda su personal a sus clientes, mientras el 33% de los encuestados afirmaron que está de acuerdo que si se evalúa la calidad de servicios que brinda su personal a sus clientes. El presente resultado tiene la coincidencia con los autores tanto internacional y nacional **Daza (2017), Paredes (2018) Hurtado (2018), Sánchez (2017), De la Cruz (2020)** señala que 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. El 60% de los encuestados confirman que está de acuerdo que, si llevan un

control adecuado de sus mercaderías en almacén de la empresa, mientras el 40% de los encuestados afirmaron que está muy de acuerdo que si llevan un control adecuado de sus mercaderías en almacén de la empresa. Del total de 100% de la distribución de la muestra, 66% de los encuestados afirmaron que está de acuerdo que existe una adecuada comunicación entre sus trabajadores y su persona, mientras el 33% de los encuestados afirmaron que está muy acuerdo que existe una adecuada comunicación entre sus trabajadores y su persona. El 66% de los encuestados afirmaron que está de acuerdo si existe una persona determinada para controlar los ingresos y salida de mercadería de su almacén, mientras el 33% de los encuestados afirmaron que está muy de acuerdo que si existe una persona determinada para controlar los ingresos y salida de mercadería de su almacén. Los resultados de la investigación coinciden con los autores **Hurtado (2018)**, **Villanueva (2020)**, **Trujillo (2019)** indica que las empresas mypes ferreteras llevan un adecuado control sus mercaderias en su almacen y por lo tanto llevan una comunicación adecuada conversación con sus trabajadores. Las Pymes necesitan saber a dónde quieren llegar, cuáles son sus objetivos y qué hacer para lograrlos. Partiendo de estas definiciones pueden establecer la estructura organizacional apropiada, que permita llevar a cabo sus planes y diseñar o adquirir los sistemas de información y comunicación que apoyen su labor. Dicho esto, deberían sistematizar sus operaciones a fin de no incurrir en errores en los cuales puedan generarles mayores pérdidas o incumplimientos a futuro. Mediante la encuesta que se realizó en cada una de las empresas que formaron parte de la muestra se pudo concluir que el no llevar un correcto y adecuado control interno dentro de estas empresas afectaron de una u otra forma los planes que dan marcha a la empresa.El 53% de los encuestados afirmaron que está de acuerdo que la rentabilidad influye el crecimiento de la empresa, mientras el 46% de los encuestados afirmaron que está muy de acuerdo que la rentabilidad influye el crecimiento de la empresa. El 80% de los encuestados afirmaron

que está muy de acuerdo que la rentabilidad de la empresa incrementa la actividad comercial, mientras el 20% de los encuestados afirmaron que está de acuerdo que la rentabilidad de la empresa incrementa la actividad comercial. El 66% de los encuestados confirman que está muy de acuerdo que la inversión adecuada es un factor importante para tener mejor participación en el mercado, mientras el 33% de los encuestados afirman que está de acuerdo que la inversión adecuada es un factor importante para tener mejor participación en el mercado. Los resultados de la investigación coinciden con los resultados del autor **Castro (2017)**, **Sulca (2020)**, **Rojas (2018)** menciona que los resultados demuestran que la innovación es tanto necesario como efectiva para lograr en primera instancia y mover los distintos sectores de la economía, haciendo más productivos y por consecuencia lograr mayores tasas de crecimiento para hacer crecer sus negocios y obtener más rentabilidad. El 60% de los encuestados afirmaron que está de acuerdo que la adecuada capacitación al personal ayuda a la obtención de la rentabilidad, mientras el 40% de los encuestados afirmaron que está muy de acuerdo que la adecuada capacitación al personal ayuda a la obtención de la rentabilidad. El 66% de los encuestados afirmaron que está de acuerdo que la calidad de servicios es un factor importante para la empresa, mientras el 33% de los encuestados afirmaron que está muy de acuerdo que la calidad de servicios es un factor importante para la empresa. Del mismo modo concuerda con los resultados del autor **De la Cruz (2020)** señala que el crédito obtenido por las entidades financieras es invertido en el capital de trabajo, además las empresas brindan capacitación hacia los trabajadores ya que se obtiene mejor rentabilidad por lo tanto la calidad es un factor muy importante dentro de las empresas.

VI.CONCLUSIÓN

6.1 Objetivo específico N° 1:

Se concluye que las mypes ferreteros implementa el sistema de control interno y obtiene mejoras en las micro y pequeñas empresas y tiene la eficiencia y eficacia en la administración y cuentan con la identificación de riesgo y ayuda mejorar el desarrollo de las actividades de la empresa. También el control interno mejora la supervisión y el monitoreo de los objetivos y las metas establecidas de las empresas.

Por lo tanto, el control interno es muy importante en las micro y pequeñas empresas ya que nos ayuda a mejorar la implementación del sistema de control interno y ayuda a obtener metas y objetivos y controlar adecuadamente sus mercaderías tanto de ingreso y salidas. Al contar con manuales internos nos permite y ayuda a que la empresa no caiga en errores y fraudes que represente un riesgo para la empresa

6.2 Objetivo específicos N° 2:

Se concluye que la rentabilidad mejora a las micro y pequeñas empresas, gracias a la capacitación que se brinda a los trabajadores se obtiene mejoras en la calidad de atención y la innovación tecnológica, las inversiones adecuadas que realizan tanto como las decisiones financieras tomadas por las mypes y la calidad de servicio mejora la rentabilidad y mide la eficacia de la empresa, asimismo la rentabilidad es un factor del financiamiento que tiene mejoras en la obtención.

Por lo tanto, la rentabilidad es el indicador del éxito ya que determina las ganancias y es el reflejo de la adecuada toma de decisiones que tome el empresario.

6.3 Objetivo específico N°3:

Se concluye que la empresa cumple con los objetivos y llevan un adecuado control de sus mercaderías en el almacén y tienen una adecuada comunicación entre los trabajadores, el

control interno es una herramienta que fortalece la eficiencia de la empresa y al contar con un manual de control mejora favorablemente a las mypes, la rentabilidad es muy importante para mantener un mercado competitivo, la adecuada utilización de la inversión mejora la rentabilidad, la capacitación al personal y la calidad de atención que influye en la rentabilidad el cual es el indicador del éxito para que puedan determinar sus ganancias mensuales.

Por lo tanto, el control interno ayuda a gestionar los procedimientos operativos de la empresa, el cual corrige y evita los errores que puedan afectar, gracias a la rentabilidad la empresa obtiene liquidez y tienen un adecuado manejo de fondos para que puedan solventar su deudas.

ASPECTO COMPLEMENTARIOS

REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS

- Aguirre Choix, R. (1 de Marzo de 2012). La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México. *Revista El Buzón de Pacioli*, 17. Recuperado el 19 de Mayo de 2021, de https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no77/68d_-_la_importancia_del_contorl_interno_en_las_pequenas_y_medianas_empresas_en_mexicox.pdf
- Ayasta Durand, J. M. (2015). *Sistema de control interno en los almacenes*. Uladech, Escuela profesional de contabilidad . Piura: Uladech. Recuperado el 30 de Mayo de 2021, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1999/CONTROL_INT_ERNO_ALMACENES_%20AYASTA_DURAND_JOSE_MIGUEL.pdf?sequence=4#:~:text=Teor%C3%ADa%20de%20Control%20interno%20seg%C3%BAAn,se%20contraer%C3%A1n%20obligaciones%20sin%20autorizaci%C3%B3n
- Caraballo, E. T. (5 de Enero de 2013). *Análisis de la rentabilidad*. Recuperado el 30 de Mayo de 2021, de google: https://ocw.ehu.eus/file.php/245/TEMA_6_ANALISIS_DE_LA_RENTABILIDAD.pdf
- Castro Navarrete, S. E. (2017). “*El financiamiento como factor de la rentabilidad de las microempresas de las asociaciones de productores de calzado Juan Cajas de la ciudad de Ambato*”. Universidad de Ambato, Facultad de Contabilidad y Auditoría. Ambato - Ecuador: Universidad de Ambato. Recuperado el 07 de noviembre de 2020, de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25292/1/T3987ig.pdf>
- CONGRESO. (2013). *Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial*. Recuperado el 30 de Mayo de 2021, de google: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-diversas-leyes-para-facilitar-la-inversion-ley-n-30056-956689-1/>
- Cortés Jiménez, J. H., & Henao Zapata, M. (26 de Setiembre de 2017). Microempresas: análisis empírico de algunos problemas. *Encontexto*, pág. 23. Recuperado el 20 de Mayo de 2021, de <https://core.ac.uk/download/pdf/229761948.pdf>
- Daza García, D. F. (2017). *Importancia del control interno en la gestión de inventarios en pyme's – Colombia- 2017*. Universidad Cooperativa de Colombia, Facultad de ciencias Administrativas, Contable y comercio Internacional . Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia. Recuperado el 04 de Junio de 2021, de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/15578/4/2017_control_interno_gestion.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 04 de Junio 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 de León, N. T. (2019). *Poblacion y muestra*. Universidad Autónoma del Estado de México, Facultad de Arquitectura y Diseño Administración y Promoción de la Obra Urbana. México: Universidad Autónoma del Estado de México. Recuperado el 07 de Junio de 2021, de <https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf>
- Gascó, T. (09 de Octubre de 2019). *Google*. Recuperado el 17 de Mayo de 2021, de Rentabilidad: <https://numdea.com/rentabilidad.html>
- Gomero Gonzales, N. A. (Abril de 2015). CONCENTRACIÓN DE LAS MYPES Y SU IMPACTO EN EL CRECIMIENTO ECONÓMICO. *QUIPUKAMAYOC*, 23(43), 29-39. Recuperado el 30 de Mayo de 2021, de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/11597/10391>
- Hernández Paez, W. (2013). *Control Interno*. Universidad Militar Nueva Granada, Facultad de ciencias económica . Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada. Recuperado el 30 de Mayo de 2021, de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/10709/HernandezPaezWilliam2013.pdf;jsessionid=4AD1E445E9CAB15CCFFEB5E05FCB1C1?sequence=1>
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigacion* (sexta ed.). Mexico, Mexico: McGRAW-HILL. Recuperado el 30 de Mayo de 2021, de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Huamán Balbuena, J. (15 de Diciembre de 2009). *Las Mypes en el Perú*. Recuperado el 05 de Junio de 2021, de Google: <https://www.gestiopolis.com/las-mypes-en-el-peru/>
- 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 de Colombia, Facultad de ciencias economicas, administrativas y contables. Bogota - Colombia: ULC. Recuperado el 10 de octubre de 2020, de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/15465/Metodolog%C3%ADa%20de%20Control%20Interno%20Trabajo%20Final%20Aprobado%20PDF.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hurtado Pérez, M., & Álvarez Grajales, N. (Diciembre de 2016). *Teoria general del control* (Cuarta ed., Vol. Iv). Colombia, Colombia : UNIREMINGTON. Recuperado el 30 de Mayo de 2021, de <http://imagenes.uniremington.edu.co/moodle/M%C3%B3dulos%20de%20aprendizaje/teoria%20general%20del%20control/Teoria%20general%20del%20control%202016.pdf>
- Kotter, J. P., & Kesskett, J. (1995). *Cultura de empresa y Rentabilidad*. (J. B. 3A, Ed., & L. Soriano, Trad.) España, España: Diaz de Santos S.A. Recuperado el 30 de Mayo de 2021, de <https://books.google.com.pe/books?id=Z--LeUzXcaQC&pg=PA13&dq=RENTABILIDAD&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi72P>

uYnaznAhUCFbkGHQeZDdAQ6wEIRDAD#v=onepage&q=RENTABILIDAD&f=t
rue

- Lopes Salina, G. A. (2019). *Análisis de la incidencia del sistema de control interno para el desarrollo empresarial*. Universidad Estatal de Milagro, Facultad ciencias administrativas y comerciales . Ecuador: Universidad Estatal de Milagro. Recuperado el 19 de Mayo de 2021, de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4465/1/2.%20ANALISIS%20DE%20LA%20INCIDENCIA%20DE%20UN%20SISTEMA%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20PARA%20EL%20DESARROLLO%20EMPRESARIAL%20DE%20CONSTRUCTO.pdf>
- López Cabello, R. A. (2019). *El control interno y la rentabilidad en las mypes, del mercado Virgen de Fátima de Huaraz – Ancash 2016*. Universidad San Pedro, Facultad de ciencias económicas y administrativa. Huaraz - Perú: Universidad San Pedro. Recuperado el 4 de Junio de 2021, de http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/11505/Tesis_61698.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mantilla B, S. A. (2018). *Auditoria del control interno* (Cuarta edición ed., Vol. III). (Ecoe, Ed.) Bogotá, Bogotá: ECOE. Recuperado el 17 de Mayo de 2021 , de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf>
- Miranda Novales, M. G. (5 de Abril de 2016). El protocolo de investigación. *Ram Alergia Mexico*, 3. Recuperado el 07 de Junio de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Olivares Rivera, K. (9 de Enero de 2019). *Definicion MYPE*. Recuperado el 5 de Junio de 2021, de Google: <https://es.scribd.com/doc/59304158/Definicion-MYPE>
- Olivas Bejarano, E., & Reyes López, J. (2,3 y 4 de Octubre de 2003). Control interno en las empresas privadas. *ANFEND*, 18. Recuperado el 30 de Mayo de 2021, de Google : <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xviii/docs/4.01.pdf>
- Orellana Nirian, P. (16 de Setiembre de 2019). *Google*. Recuperado el 17 de Mayo de 2021, de Control Interno: <https://economipedia.com/definiciones/control-interno.html>
- Parada D., J. R. (1988). *Rentabilidad Empresarial* (Primera edicion setiembre 1988 ed., Vol. I). Universidad de Concepcion. Recuperado el 30 de Mayo de 2021
- 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 04 de Junio de 2021, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/33098/1/TESIS%20CPA%20ELISA%20PAREDES%20MARQUEZ.pdf>
- Patrón Cortés, R., Argüelles Ma, L., & Javier Fajardo, M. (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. Mexico: Universidad Autónoma de Campeche.
Recuperado el 18 de Mayo de 2021, de
http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/15_PF219_Rentabilidad_Financiera.pdf
- Pedrosa, J. E. (15 de enero de 2019). *Google*. Recuperado el 21 de mayo de 2021, de Google:
<https://economipedia.com/autor/s-jorge>
- Perez Solorzano, P. M. (26 de Enero de 2007). *Los Cinco componentes del Control Interno*.
Recuperado el 30 de Mayo de 2021, de Google:
https://degerencia.com/articulo/los_cinco_componentes_del_control_interno/
- Pino Gotuzzo, R. (2019). *Metodología de la investigación* (Segunda ed., Vol. III). (P. i. Perú, Ed.) Lima, San, Perú: San Marcos EIRL. Recuperado el 07 de Junio de 2021
- Ramón Ruffner, J. G. (1 de Mayo de 2004). *Google*. Recuperado el 30 de Mayo de 2021, de El control Interno en las empresas:
<https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/quipukamayoc/2004/segundo/a08.pdf>
- Rojas Zarate, A. (2018). *El financiamiento, la innovacion y su influencia en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas ferreteras del distrito de Ayacucho, 2017*. ULADECH, Escuela profesional de contabilidad . Ayacucho: ULADECH.
Recuperado el 4 de Junio de 2021, de
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8454/FINANCIAMIENTO_INNOVACION_ROJAS_ZARATE_ALEX.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salinas Loaiza, J. F. (2013). *Problemática que afronta las pequeñas y medianas empresas en Colombia por falta de un Sistema de control*. Universidad Militar Nueva Granda, Facultad de ciencias económicas especialización Control interno . Colombia: Universidad Militar Nueva Granda. Recuperado el 20 de Mayo de 2021, de
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/11148/SalinasLoaizaJohnFredy2013.pdf;jsessionid=C7767F97F61CA8787397CBDC69960FCE?sequence=1>
- Samaniego Montoya, C. M. (2013). *Control interno en ña optimizacion de la gestion de las mciro y pequeñas empresas de chaclacayo*. San Martin de porres , Facultad de ciencias contables, económicas y financieras . Lima: USMP. Recuperado el 20 de Mayo de 2021, de
https://repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/645/samaniego_cm.pdf?sequence=3
- Sánchez Rafael, L. A. (2017). “*El control interno y su importancia en el logro de objetivos empresariales de las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de chota, 2015*”. Universidad Nacional de Cajamarca, Maestrai en ciencias . Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca. Recuperado el 4 de Junio de 2021, de
<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1901/%E2%80%9CEl%20control%20interno%20y%20su%20importancia%20en%20el%20logro%20de%20objetivos%20empresariales%20de%20las%20peque%C3%B1as%20y%20med.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Sulca Guillen, R. (2020). *La influencia del sistema de control interno en la rentabilidad empresarial de las micro y pequeñas empresas comerciales del sector ferretero del distrito de Ayacucho, 2019*. ULADECH, Escuela profesional de contabilidad . Ayacucho: ULADECH. Recuperado el 04 de Junio de 2021, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17921/CONTROL_INTERNO_MYPES_RENDIMIENTO_FINANCIERO_RENTABILIDAD_SULCA_GUILLEN_RICHARD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- SUNAT. (5 de Marzo de 2018). *Definición de la micro y pequeña empresa*. Recuperado el 5 de Junio de 2021, de Google: <https://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/define-microPequenaEmpresa.html#:~:text=La%20Micro%20y%20Peque%C3%B1a%20Empresa,producci%C3%B3n%20comercializaci%C3%B3n%20de%20bienes%20o>
- Trujillo Olortegui, A. H. (2019). *Influencia del control interno y la rentabilidad en las pequeñas y medianas empresas comerciales en el año 2018*. Universidad Ricardo Palma, Facultad de ciencias económicas y empresariales. Lima: Universidad Ricardo Palma. Recuperado el 04 de Junio de 2021, de https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/3074/CONT-T030_75350540_T%20%20%20TRUJILLO%20OLORTEGUI%20AYRTON%20HEBERT.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 4 de Junio 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
- Vera Rodriguez, F. (06 de Agosto de 2015). *Tipos y niveles de investigación científica*. Recuperado el 5 de Junio de 2021, de Google: <https://es.slideshare.net/AdelinaVega/tipos-ynivelesdeinvestigacioncientifica>
- Villanueva Bazan, C. R. (2020). *Propuesta de un sistema de control interno y su influencia en la gestión financiera de la mype inversiones PROMUTEL SAC – Trujillo 2018*. ULADECH, Escuela profesional de contabilidad . Chiclayo: ULADECH. Recuperado el 04 de Junio de 2021, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/21201/CONTROL%20INTERNO_GESTI%C3%93N%20FINANCIERA_VILLANUEVA_BAZAN_CARMEN_ROSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zamora Torres, A. I. (2008). *“Rentabilidad y Ventaja Comparativa Un Análisis de los Sistemas de Producción de Un Análisis de los Sistemas de Producción de*. Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, Instituto de Investigaciones Económicas y Empresariales. Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. Recuperado el 17 de Mayo de 2021, de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2011c/981/indice.htm>

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, rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro ferreterías del distrito de 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.-	¿Cree usted si la empresa cuenta con un sistema de control interno implementado formalmente?					
2.-	¿Diga usted si la implementación del sistema de control interno mejora que la empresa tenga eficiencia y eficacia en la administración?					
3.-	¿Cree usted que la identificación de riesgo mejora el desarrollo de la actividad de la empresa?					
4.-	¿Cree usted la identificación de riesgo mejora el desarrollo de la actividad de la empresa?					

5.-	¿Cree usted que la actividad de control mejora el cumplimiento de la política establecida por la empresa?					
6.-	¿Diga usted si la empresa tiene la política de hacer conocer a los trabajadores de la empresa y mejora la implementación?					
7.-	¿Diga usted si el control interno mejora que la empresa cumpla con sus objetivos y metas establecidas?					
8.-	¿Diga usted si la efectividad de la comunicación a los trabajadores mejora la realización de los deberes y responsabilidad respecto a su trabajo					
9.-	Cree usted que la supervisión y monitoreo oportuno de control mejora las metas y objetivos de la empresa?					
10.-	¿Diga usted si el control interno mejora que el personal cumpla con las políticas de la empresa?					
RENTABILIDAD						
11.-	¿Diga usted si la capacitación al personal mejora la rentabilidad económica?					
12.-	¿Diga usted si la rentabilidad de la empresa tiene mejoras gracias al financiamiento?					
13.-	¿Diga usted si la innovación tecnológica mejora la generación que tome la empresa					
14.-	¿Diga usted si tener un servicio de calidad mejora la rentabilidad de la empresa?					
15.-	¿Diga usted si la inversión adecuada genera mayor rentabilidad de la empresa?					
16.-	¿Diga usted si la decisión financiera tomada por la empresa mejora la rentabilidad?					
17.-	¿Diga usted si al realizar capacitaciones al personal ayuda a la obtención de rentabilidad para la empresa?					

18.-	¿Diga usted si las capacitaciones a los trabajadores es un factor importante que mejora la rentabilidad?					
19.-	¿Diga usted si calidad de servicios mejora la rentabilidad?					
20.-	¿Diga usted La rentabilidad mide la eficacia de la empresa en la adecuada utilización de sus inversiones?					
CONTROL INTERNO Y RENTABILIDAD						
21.-	¿Diga usted si la empresa cumple con los objetivos del control interno planificado?					
22.-	¿Diga usted si se evalúa la calidad de servicios que brinda su personal a sus clientes?					
23.-	¿Diga usted si llevan un control adecuado de sus mercaderías en almacén de la empresa?					
24.-	¿Diga usted si existe una adecuada comunicación entre sus trabajadores y su persona?					
25.-	¿Diga usted si existe una persona determinada para controlar los ingresos y salida de mercadería de su almacén?					
26.-	¿Diga usted si la rentabilidad influye el crecimiento de la empresa?					
27.-	¿Diga usted si la rentabilidad de la empresa incrementa la actividad comercial?					
28.-	¿Diga usted si la inversión adecuada es un factor importante para tener mejor participación en el mercado?					
29.-	¿Diga usted si la adecuada capacitación al personal ayuda a la obtención de la rentabilidad?					
30.-	¿Diga usted si la calidad de servicios es un factor importante para 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, rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - zona periurbana del distrito Nuevo Pucallpa Cercano, 2020. y es dirigido por Buque Cochez, Johan Carlos, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar los principales mejoras del control interno, rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - zona periurbana del distrito Nuevo Pucallpa Cercano, 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.

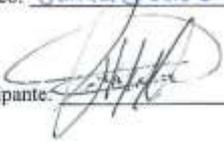
Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de johncarloscochez975@gmail.com. Si desea, también podrá escribir al correo _____ para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Pozo Buque Polly

Fecha: 05/05/2021

Correo electrónico: santerav2014@gmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 


FERRETERIA SEÑOR SANTA CRUZ SAC
POLY BUQUE POLLY
GERENTE GENERAL

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADACH 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 Guillermo Cabezas Jorón, que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

La investigación denominada:

Principales mejoras del control interno rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - ruano ferreterías del Distrito Proches Arehino Coacres 2020

- La entrevista durará aproximadamente 10 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: john.duarte@uclosa.edu.pe o al número 999 378 213
- 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>Pozo Quispe Rolly</u>
Firma del participante:	
Firma del investigador:	
Fecha:	<u>05/05/2021</u>

GERRETERIA SENOR SANTA CRUZ SAC

POZO QUISPE ROLLY
GERENTE GENERAL

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA

PROTOCOLO DE ASENTIMIENTO INFORMADO

(Contabilidad)

Mi nombre es Guilherme Roberto, Sotomayor Carlos 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 _____?	Si	No
--	---------------	----

Fecha: 05/05/2021


POZO GUISPE POLLY
DIRECTORA GENERAL

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA

Anexo N°3: Ficha ruc

8/6/2021	SUNAT - Consulta RUC
Consulta RUC	
Resultado de la Búsqueda	
Número de RUC: 20604555494 - FERRETERIA SEÑOR DE SANTA CRUZ S.A.C.	
Tipo Contribuyente: SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	
Nombre Comercial: -	
Fecha de Inscripción: 12/04/2019 Fecha de Inicio de Actividades: 12/04/2019	
Estado del Contribuyente: ACTIVO	
Condición del Contribuyente: HABIDO	
Domicilio Fiscal: AV. CESAR MUJICA MZA. Q LOTE. 20 (YANAMILLA) 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 - 4663 - VENTA AL POR MAYOR DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN, ARTÍCULOS DE FERRETERÍA Y EQUIPO Y MATERIALES DE FONTANERÍA Y CALEFACCIÓN Secundaria 1 - 4752 - VENTA AL POR MENOR DE ARTÍCULOS DE FERRETERÍA, PINTURAS Y PRODUCTOS DE VIDRIO EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS	
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816): FACTURA	

8/6/2021

SUNAT - Consulta RUC

Sistema de Emisión Electrónica:

FACTURA PORTAL DESDE 08/01/2020

BOLETA PORTAL DESDE 08/01/2020

SEE-FACTURADOR . AUTORIZ DESDE 20/07/2019

Emisor electrónico desde:

20/07/2019

Comprobantes Electrónicos:

FACTURA (desde 20/07/2019),BOLETA (desde 08/01/2020)

Afiliado al PLE desde:

-

Padrones:

NINGUNO

Fecha consulta: 08/06/2021 14:43

© 1997 - 2021 SUNAT Derechos Reservados

Anexo N°4: Solicitud de aceptación de la empresa



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

Vicerrectorado de Investigación

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Presente:

Asunto: Solicito autorización para aplicar la encuesta de mi trabajo de mi investigación de mi mayor consideración:

Que, siendo requisito fundamental para lograr el título profesional en Ciencias Contables y Financieras con mención en Contador Público, siendo necesario recopilar datos para mi trabajo de investigación titulado: **Control interno, rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro ferreterías del distrito de Andrés Avelino Cáceres, 2020.** Solicito se me otorgue autorización para aplicar la encuesta anónima de modo virtual a los trabajadores de la empresa FERRETERIA SEÑOR DE SANTA CRUZ SAC, del distrito de Jesús Nazareno.

Por lo que le agradezco se sirva acceder mi pedido por ser justa.

Ayacucho 15 junio de 2021

Atentamente

.....
QUISPE CABEZAS, JOHAN CARLOS

DNI: 74032288

FERRETERIA SEÑOR DE SANTA CRUZ

RUC: 20604555494

EL QUE SE SUSCRIBE EL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA SR.POZO QUISPE, ROLLY, OTORGA EL PRESENTE.

CONSTANCIA

Que la sr: QUISPE CABEZAS, JOHAN CARLOS, estudiante del taller de tesis de la UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE ha realizado su trabajo de campo (encuesta) a los trabajadores en la empresa para el desarrollo de su informe de tesis: CONTROL INTERNO, RENTABILIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO - RUBRO FERRETERÍAS DEL DISTRITO DE ANDRÉS AVELINO CÁCERES, 2020. El que se considera en la mejora de la empresa.

Se expide el presente documento a petición del interesado.

AYACUCHO, 20 DE JUNIO 2021


FERRETERIA SEÑOR SANTA CRUZ SAC
POZO QUISPE ROLLY
GERENTE GENERAL

Anexo N°5.Evidencias de la aplicación del SPSS

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

SPSS Editor de datos (Vista de datos)

	innovacion	servicio	decision	atencion	calidad	eficacia	VAR0002	planificad	evaluacion	atencion	comunicacion	ingresos	creativ
1	5	5	5	5	5	5		5	5	5	5	5	5
2	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4	4
3	5	5	4	4	4	5		4	5	5	4	4	4
4	5	4	5	4	5	5		5	5	4	4	5	4
5	4	4	4	5	5	5		4	4	4	4	4	5
6	5	4	4	4	5	5		4	5	4	4	4	4
7	5	5	5	5	5	5		5	5	5	5	5	5
8	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4	4
9	5	5	4	4	4	5		5	5	5	4	4	4
10	5	4	5	4	5	5		5	5	4	5	4	4
11	4	4	4	5	5	4		4	4	4	4	4	5
12	5	4	4	4	5	4		5	5	4	4	4	4
13	5	5	5	5	5	5		5	5	5	5	5	5
14	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4	4
15	5	5	4	4	4	5		5	5	5	4	4	4
16													
17													
18													
19													
20													
21													
22													
23													
24													
25													

SPSS Editor de datos (Vista de datos)

	innovacion	servicio	decision	atencion	calidad	eficacia	VAR0002	planificad	evaluacion	atencion	comunicacion	ingresos	creativ
1	5	5	5	5	5	5		5	5	5	5	5	5
2	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4	4
3	5	5	4	4	4	5		4	5	5	4	4	4
4	5	4	5	4	5	5		5	5	4	4	5	4
5	4	4	4	5	5	5		4	4	4	4	4	5
6	5	4	4	4	5	5		5	5	4	4	4	4
7	5	5	5	5	5	5		5	5	5	5	5	5
8	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4	4
9	5	5	4	4	4	5		5	5	5	4	4	4
10	5	4	5	4	5	5		5	5	4	5	4	4
11	4	4	4	5	5	4		4	4	4	4	4	5
12	5	4	4	4	5	4		5	5	4	4	4	4
13	5	5	5	5	5	5		5	5	5	5	5	5
14	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4	4
15	5	5	4	4	4	5		5	5	5	4	4	4
16													
17													
18													
19													
20													
21													
22													
23													
24													
25													

SPSS SPSS.sav [ConsultaDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	1 sistema	2 control	3 riesgo	4 desarrollo	5 actividad	6 política	7 objetivos	8 efectividad	9 supervisión	10 personal	VAR00011	11 capacitacion	12 financiamiento	13 innovación	14 inversión	15 decisión	16 obtencion	17 trabajadores	18 calidad	19 eficacia	VAR00022	23 planificado	24 evolucion	25 almacenes	26 comunicacion	27 ingresos	28 crecimiento	29 comercial	30 participacion	31 resta	32 importancia
1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
17																															
18																															
19																															
20																															
21																															
22																															
23																															
24																															
25																															
26																															
27																															
28																															
29																															
30																															
31																															
32																															

Vista de datos Vista de variables

SPSS SPSS.sav [ConsultaDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Número	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Padre	Columnas	Alineación	Medida	Rol
11	VAR00011	Númérico	8	0	¿Diga usted si el control interno mejora que el personal cumple con las p...	(1) May en	Ninguno	6	✓ Derecha	✓ Ordinal	✓ Entrada
12	capacitacion	Númérico	8	0	¿Diga usted si la capacitación al personal mejora la rentabilidad económica...	(1) May en	Ninguno	6	✓ Derecha	✓ Ordinal	✓ Entrada
13	financiamiento	Númérico	8	0	¿Diga usted si la rentabilidad de la empresa tiene mejoras gracias al fina...	(1) May en	Ninguno	6	✓ Derecha	✓ Ordinal	✓ Entrada
14	innovacion	Númérico	8	0	¿Diga usted si la innovación tecnológica mejora la generación que toma...	(1) May en	Ninguno	6	✓ Derecha	✓ Ordinal	✓ Entrada
15	servicio	Númérico	8	0	¿Diga usted si tener un servicio de calidad mejora la rentabilidad de la e...	(1) May en	Ninguno	6	✓ Derecha	✓ Ordinal	✓ Entrada
16	inversion	Númérico	8	0	¿Diga usted si la inversión adecuada genera mayor rentabilidad de la em...	(1) May en	Ninguno	6	✓ Derecha	✓ Ordinal	✓ Entrada
17	decision	Númérico	8	0	¿Diga usted si la decisión financiera tomada por la empresa mejora la re...	(1) May en	Ninguno	6	✓ Derecha	✓ Ordinal	✓ Entrada
18	obtencion	Númérico	8	0	¿Diga usted si al realizar capacitaciones al personal ayuda a la obtención...	(1) May en	Ninguno	6	✓ Derecha	✓ Ordinal	✓ Entrada
19	trabajadores	Númérico	8	0	¿Diga usted si las capacitaciones a los trabajadores es un factor importa...	(1) May en	Ninguno	6	✓ Derecha	✓ Ordinal	✓ Entrada
20	calidad	Númérico	8	0	¿Diga usted si calidad de servicios mejora la rentabilidad?	(1) May en	Ninguno	6	✓ Derecha	✓ Ordinal	✓ Entrada
21	eficacia	Númérico	8	0	¿Diga usted La rentabilidad mide la eficacia de la empresa en la adecuac...	(1) May en	Ninguno	6	✓ Derecha	✓ Ordinal	✓ Entrada
22	VAR00022	Númérico	8	0	¿Diga usted si la empresa cumple con los objetivos del control interno p...	(1) May en	Ninguno	6	✓ Derecha	✓ Ordinal	✓ Entrada
23	planificado	Númérico	8	0	¿Diga usted si se evalúa la calidad de servicios que brinda su personal a...	(1) May en	Ninguno	6	✓ Derecha	✓ Ordinal	✓ Entrada
24	evolucion	Númérico	8	0	¿Diga usted si llevan un control adecuado de sus mercaderías en almacén...	(1) May en	Ninguno	6	✓ Derecha	✓ Ordinal	✓ Entrada
25	almacenes	Númérico	8	0	¿Diga usted si existe una adecuada comunicación entre sus trabajadores...	(1) May en	Ninguno	6	✓ Derecha	✓ Ordinal	✓ Entrada
26	comunicacion	Númérico	8	0	¿Diga usted si existe una persona designada para controlar los ingresos...	(1) May en	Ninguno	6	✓ Derecha	✓ Ordinal	✓ Entrada
27	ingresos	Númérico	8	0	¿Diga usted si la rentabilidad influye al crecimiento de la empresa?	(1) May en	Ninguno	6	✓ Derecha	✓ Ordinal	✓ Entrada
28	crecimiento	Númérico	8	0	¿Diga usted si la rentabilidad de la empresa incrementa la actividad com...	(1) May en	Ninguno	6	✓ Derecha	✓ Ordinal	✓ Entrada
29	comercial	Númérico	8	0	¿Diga usted si la inversión adecuada es un factor importante para tener...	(1) May en	Ninguno	6	✓ Derecha	✓ Ordinal	✓ Entrada
30	participacion	Númérico	8	0	¿Diga usted si la adecuada capacitación al personal ayuda a la obtención...	(1) May en	Ninguno	6	✓ Derecha	✓ Ordinal	✓ Entrada
31	resta	Númérico	8	0	¿Diga usted si la calidad de servicios es un factor importante para la emp...	(1) May en	Ninguno	6	✓ Derecha	✓ Ordinal	✓ Entrada
32	importancia	Númérico	8	0							

Vista de datos Vista de variables

SPSS SPSS.sav [ConsultaDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Número	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Padre	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	sistema	Númérico	8	0	¿Cree usted si la empresa cuenta con un sistema de control interno imp...	(1) May en	Ninguno	6	✓ Derecha	✓ Ordinal	✓ Entrada
2	control	Númérico	8	0	¿Diga usted si la implementación del sistema de control interno mejora q...	(1) May en	Ninguno	6	✓ Derecha	✓ Ordinal	✓ Entrada
3	riesgo	Númérico	8	0	¿Cree usted que la identificación de riesgo mejora el desarrollo de la act...	(1) May en	Ninguno	6	✓ Derecha	✓ Ordinal	✓ Entrada
4	desarrollo	Númérico	8	0	¿Cree usted la identificación de riesgo mejora el desarrollo de la activi...	(1) May en	Ninguno	6	✓ Derecha	✓ Ordinal	✓ Entrada
5	actividad	Númérico	8	0	¿Cree usted que la actividad de control mejora el cumplimiento de la polí...	(1) May en	Ninguno	6	✓ Derecha	✓ Ordinal	✓ Entrada
6	política	Númérico	8	0	¿Diga usted si la empresa tiene la política de hacer conocer a los trabaja...	(1) May en	Ninguno	6	✓ Derecha	✓ Ordinal	✓ Entrada
7	objetivos	Númérico	8	0	¿Diga usted si el control interno mejora que la empresa cumple con sus...	(1) May en	Ninguno	6	✓ Derecha	✓ Ordinal	✓ Entrada
8	efectividad	Númérico	8	0	¿Diga usted si la efectividad de la comunicación a los trabajadores mejor...	(1) May en	Ninguno	6	✓ Derecha	✓ Ordinal	✓ Entrada
9	supervision	Númérico	8	0	¿Cree usted que la supervisión y monitoreo oportuno de control mejora las...	(1) May en	Ninguno	6	✓ Derecha	✓ Ordinal	✓ Entrada
10	personal	Númérico	8	0	¿Diga usted si el control interno mejora que el personal cumple con las p...	(1) May en	Ninguno	6	✓ Derecha	✓ Ordinal	✓ Entrada
11	VAR00011	Númérico	8	0	¿Diga usted si la capacitación al personal mejora la rentabilidad económica...	(1) May en	Ninguno	6	✓ Derecha	✓ Ordinal	✓ Entrada
12	capacitacion	Númérico	8	0	¿Diga usted si la capacitación al personal mejora la rentabilidad económica...	(1) May en	Ninguno	6	✓ Derecha	✓ Ordinal	✓ Entrada
13	financiamiento	Númérico	8	0	¿Diga usted si la rentabilidad de la empresa tiene mejoras gracias al fina...	(1) May en	Ninguno	6	✓ Derecha	✓ Ordinal	✓ Entrada
14	innovacion	Númérico	8	0	¿Diga usted si la innovación tecnológica mejora la generación que toma...	(1) May en	Ninguno	6	✓ Derecha	✓ Ordinal	✓ Entrada
15	servicio	Númérico	8	0	¿Diga usted si tener un servicio de calidad mejora la rentabilidad de la e...	(1) May en	Ninguno	6	✓ Derecha	✓ Ordinal	✓ Entrada
16	inversion	Númérico	8	0	¿Diga usted si la inversión adecuada genera mayor rentabilidad de la em...	(1) May en	Ninguno	6	✓ Derecha	✓ Ordinal	✓ Entrada
17	decision	Númérico	8	0	¿Diga usted si la decisión financiera tomada por la empresa mejora la re...	(1) May en	Ninguno	6	✓ Derecha	✓ Ordinal	✓ Entrada
18	obtencion	Númérico	8	0	¿Diga usted si al realizar capacitaciones al personal ayuda a la obtención...	(1) May en	Ninguno	6	✓ Derecha	✓ Ordinal	✓ Entrada
19	trabajadores	Númérico	8	0	¿Diga usted si las capacitaciones a los trabajadores es un factor importa...	(1) May en	Ninguno	6	✓ Derecha	✓ Ordinal	✓ Entrada
20	calidad	Númérico	8	0	¿Diga usted si calidad de servicios mejora la rentabilidad?	(1) May en	Ninguno	6	✓ Derecha	✓ Ordinal	✓ Entrada
21	eficacia	Númérico	8	0	¿Diga usted La rentabilidad mide la eficacia de la empresa en la adecuac...	(1) May en	Ninguno	6	✓ Derecha	✓ Ordinal	✓ Entrada
22	VAR00022	Númérico	8	0	¿Diga usted si la empresa cumple con los objetivos del control interno p...	(1) May en	Ninguno	6	✓ Derecha	✓ Ordinal	✓ Entrada
23	planificado	Númérico	8	0	¿Diga usted si se evalúa la calidad de servicios que brinda su personal a...	(1) May en	Ninguno	6	✓ Derecha	✓ Ordinal	✓ Entrada
24	evolucion	Númérico	8	0	¿Diga usted si llevan un control adecuado de sus mercaderías en almacén...	(1) May en	Ninguno	6	✓ Derecha	✓ Ordinal	✓ Entrada
25	almacenes	Númérico	8	0	¿Diga usted si existe una adecuada comunicación entre sus trabajadores...	(1) May en	Ninguno	6	✓ Derecha	✓ Ordinal	✓ Entrada
26	comunicacion	Númérico	8	0	¿Diga usted si existe una persona designada para controlar los ingresos...	(1) May en	Ninguno	6	✓ Derecha	✓ Ordinal	✓ Entrada
27	ingresos	Númérico	8	0	¿Diga usted si la rentabilidad influye al crecimiento de la empresa?	(1) May en	Ninguno	6	✓ Derecha	✓ Ordinal	✓ Entrada

Vista de datos Vista de variables

Anexo N°6: Mapa de departamento de Ayacucho y sus distritos

