



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y
RENTABILIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ:
CASO EMPRESA “TVOLUTION S.A.C.”- AYACUCHO Y
PROPUESTA DE MEJORA, 2021**

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

AUTORA

VILCATOMA RIVERA, KARINA MIRIAM

ORCID: 0000-0003-1447-5472

ASESOR

QUIROZ CALDERON, MILAGRO BALDEMAR

ORCID: 0000-0002-2286-4606

AYACUCHO- PERÚ

2023



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y
RENTABILIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ:
CASO EMPRESA “TVOLUTION S.A.C.”- AYACUCHO Y
PROPUESTA DE MEJORA, 2021**

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

AUTORA

VILCATOMA RIVERA, KARINA MIRIAM

ORCID: 0000-0003-1447-5472

ASESOR

QUIROZ CALDERON, MILAGRO BALDEMAR

ORCID: 0000-0002-2286-4606

AYACUCHO– PERÚ

2023

Equipo de trabajo

AUTORA

Vilcatoma Rivera, Karina Miriam

ORCID: 0000-0003-1447-5472

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Ayacucho,
Perú

ASESOR

Quiroz Calderón, Milagro Baldemar

ORCID ID: 0000-0002-2286-4606

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias E Ingeniería,
Escuela Profesional de Contabilidad, Chimbote, Perú

Jurados de investigación

ESPEJO CHACON, LUIS FERNANDO

ORCID ID: 0000-0003-3776-2490

MONTANO BARBUDA, JULIO JAVIER

ORCID ID:0000-0002-1620-5946

SOTO MEDINA, MARIO WILMAR

ORCID ID: 0000-0002-2232-8803

Hoja de firma del jurado y asesor

Dr. ESPEJO CHACON, LUIS FERNANDO

ORCID ID: 0000-0003-3776-2490

Presidente

Mgtr. MONTANO BARBUDA, JULIO JAVIER

ORCID ID:0000-0002-1620-5946

Miembro

Mgtr. SOTO MEDINA, MARIO WILMAR

ORCID ID: 0000-0002-2232-8803

Miembro

Mgtr. QUIROZ CALDERON, MILAGRO BALDEMAR

ORCID: 0000-0002-2286-4606

Asesor

Agradecimiento

A dios, por guiar mis pasos, por fortalecer mi espíritu y darme sabiduría, por ponerme a seres maravillosos en cada paso que di, que han sido un soporte para mí, en todo este trayecto de vida, por llenarme de coraje, fortaleza y paciencia para salir adelante de todas las adversidades que se presentan en el camino, para lograr con éxito mis metas trazadas.

A la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – ULADECH, por ser parte de mi formación profesional porque en sus aulas, recibimos el conocimiento intelectual y humano de cada uno de los docentes de la Escuela de Contabilidad. Agradecer hoy y siempre a nuestra familia y por el esfuerzo realizado por ellos, el apoyo en nuestros estudios, de ser así no hubiese sido posible. A nuestros padres y demás familiares ya que nos brindan el apoyo, la alegría y nos dan la fortaleza necesaria para salir adelante.

Dedicatoria

En primer lugar, dedico a mis padres, por el ejemplo y los valores que me inculcaron, y a mi hijo Adriano Valentino Aliaga Vilcatoma por ser mi motor y motivo para salir adelante, y a todos aquellos familiares y amigos que me brindaron su apoyo.

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Determinar y describir las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa Tvolution S.A.C.- Ayacucho y propuesta de mejora, 2021. El estudio se desarrolló bajo una metodología de tipo cualitativo, de nivel de investigación descriptivo, diseño no experimental descriptivo y de caso, se utilizó como técnica la revisión bibliográfica - documental y el cuestionario de preguntas cerradas; obteniéndose las siguientes conclusiones: Respecto al objetivo específico 1: según los autores tomados en cuenta a nivel nacional, regional y local coincidieron que el control interno y la rentabilidad de las MYPE en el sector servicios del Perú se refiere a una buena organización, implementación de estrategias, que faciliten lograr una mejor rentabilidad y el logro de metas. Respecto al objetivo específico 2: Respecto al cuestionario realizado al Gerente de la empresa Tvolution SAC refleja un manejo del sistema de control interno de manera adecuada, resaltándose solo en un manejo incorrecto de la supervisión y seguimiento. Respecto al objetivo específico 3: De acuerdo al análisis comparativo obtenidos del objetivo específico 1 y objetivo específico 2, sigue casi todos los componentes de control interno; sin embargo, no ejerce el suficiente control y supervisión de la administración. Conclusión general: Por último, se concluye que una propuesta de control interno mejorará la toma de decisiones y gestión de actividades de la empresa, así como también su rentabilidad.

Palabras claves: control interno, rentabilidad, mype.

Abstract

The present research work had as general objective: To determine and describe the characteristics of internal control and profitability of micro and small companies in the service sector of Peru and of the company Tvolution S.A.C.- Ayacucho and improvement proposal, 2021. The study was developed Under a qualitative methodology, descriptive research level, descriptive and case non-experimental design, the bibliographical-documentary review and the questionnaire of closed questions were used as a technique; obtaining the following conclusions: Regarding the specific objective 1: according to the authors taken into account at the national, regional and local level, they agreed that the internal control and profitability of the MYPE in the service sector of Peru refers to a good organization, implementation of strategies that facilitate achieving better profitability and the achievement of goals. Regarding the specific objective 2: Regarding the questionnaire made to the Manager of the Tvolution SAC company, it reflects an adequate management of the internal control system, highlighting only incorrect management of supervision and monitoring. Regarding specific objective 3: According to the comparative analysis obtained from specific objective 1 and specific objective 2, it follows almost all the internal control components; however, it does not exercise sufficient control and supervision of the administration. General conclusion: Finally, it is concluded that an internal control proposal will improve decision-making and management of the company's activities, as well as its profitability.

Keywords: internal control, profitability, mype.

Contenido

Carátula.....	
Contra Carátula.....	ii
Equipo de trabajo.....	iii
Agradecimiento.....	v
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Contenido.....	ix
Índice de tablas	xi
I. Introducción.....	12
I. Revisión de literatura	16
2.1. Antecedentes.....	16
2.1.1. Antecedentes Internacionales	16
2.1.2. Antecedentes Nacionales	17
2.1.3. Antecedentes regionales	19
2.1.4. Antecedentes locales.....	20
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	23
2.2.1. Teoría del control interno	23
2.2.2. Teoría de la rentabilidad	32
2.2.3. Dimensiones e indicadores de rentabilidad	32
2.2.4. Teoría de la empresa.....	35
2.2.5. Teoría de los sectores productivos.....	38
2.2.6. Descripción de la empresa del caso en estudio:.....	39
2.3. Marco Conceptual.....	41
2.3.1. Definiciones del control interno.	41
2.3.2. Definiciones de la rentabilidad	41
2.3.3. Definiciones de empresa.....	41

2.3.4. Definiciones de las micro y pequeñas empresas.....	42
2.3.5. Definiciones de sectores servicios	42
II. Hipótesis	43
III. Metodología.....	44
4.1. Diseño de la investigación	44
4.2. Población y muestra.....	44
4.3. Definición y operacionalización de variables.....	45
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
4.5 Plan de análisis.....	46
4.6. Matriz de consistencia	47
4.7. Principios éticos.....	48
V. Resultados.....	50
5.1. Resultados.....	50
5.2. Análisis de los resultados.....	59
VI. Conclusiones.....	62
Referencias Bibliográficas.....	65
Anexos	¡Error! Marcador no definido.
1. Cronograma de actividades.....	¡Error! Marcador no definido.
2. Presupuesto.....	¡Error! Marcador no definido.
3. Instrumento de recolección de datos.....	72
4. Consentimiento informado.....	74

Índice de tablas

Tabla 1. Características de una microempresa.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 2. Características de una pequeña empresa.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 3. Resultados del objetivo específico 1.....	50
Tabla 4. Resultados del objetivo específico 2.....	53
Tabla 5. Resultados del objetivo específico 3.....	55

I. Introducción

El presente informe de investigación que tiene como título: “Caracterización del control interno y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú caso: TVOLUTION S.A.C. - Ayacucho, 2021, y propuesta de mejora”, se encuentra elaborado dentro y acorde a las líneas de investigación planteada en el código de ética para la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

El estudio tiene como finalidad caracterizar el control interno y la rentabilidad, también conoceremos la importancia que tiene el sistema de control interno de una empresa, ya que, se ha incrementado en los últimos años por la practicidad de la medición, por el aumento de la eficiencia y productividad; al estar estos concentrados en actividades básicas realizadas, como mejorar la rentabilidad de la empresa, la empresa aplica controles internos en sus operaciones, motivo por el cual nos empeñamos en realizar la presente investigación.

En México las pequeñas y medianas empresas industriales de México se han destacado en la economía del país gracias a la creación de nuevas políticas enfocadas en su desarrollo, encaminadas al crecimiento económico y competitivo. De hecho, de acuerdo con los resultados del INEGI, existen más de 4.1 millones de pymes registradas en México, pero diversas falencias impiden el desarrollo de organizaciones pertenecientes a esta clasificación. (Jiménez et al., 2020)

Se ha demostrado alrededor del mundo cómo las deficiencias en los controles internos en las empresas privadas y públicas pueden generar errores en la información

gerencial y contable, dificultando que las organizaciones alcancen sus metas y objetivos. (Klius et al., 2020)

En Perú, la labor de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) tiene una importancia indiscutible, tanto por su aporte a la generación de empleo, como por su participación en el desarrollo socioeconómico de las localidades en las que se ubican en cuanto a las pequeñas empresas se consideran un motor clave del crecimiento económico, la creación de empleo y la reducción de la pobreza en los países en desarrollo. Avolio (2021)

Actualmente, existen deficiencias en el control interno en las empresas locales, debido a que en muchas de estas empresas la gestión administrativa se realiza de manera empírica, debido a que la mayoría de estas empresas son empresas familiares, y muchas veces la dirección la asume un miembro de la familia. Esto afecta la actividad en todos los ámbitos, lo que no permite la implementación de medidas correctivas, además de la falta de organización y código de conducta, debido a que las personas que laboran en la empresa realizan actividades no compatibles con sus funciones, lo que conlleva a la infracción de políticas y reglamentos internos. Sanabria (2021)

La mayoría de las micro y pequeñas empresas en Ayacucho operan ilegalmente sin las licencias correspondientes. Actualmente, solo el 25% son oficiales y el 75% operan ilegalmente, según la Administración de Aduanas e Impuestos Especiales. Escalante (2017)

Según Curi (2017) indica que “la rentabilidad de una empresa es su capacidad para utilizar sus recursos y lograr una utilidad o ganancia, para medir esto se utilizan razones financieras para medir la eficiencia de las operaciones de una organización.”

Por las razones expuestas, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Tvolution S.A.C.”- Ayacucho y propuesta de mejora,2021?

De esta forma, la metodología utilizada es cualitativa, nivel de investigación descriptivo, diseño de caso descriptivo no experimental. Como respuesta al problema planteado, se propuso el siguiente objetivo general:

Determinar y describir las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Tvolution S.A.C.”- Ayacucho y propuesta de mejora,2021.

Entonces para poder conseguir el objetivo general nos hemos planteado los siguientes Objetivo Específico:

1. Describir las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú,2021.
2. Determinar y describir las características del control interno y rentabilidad de la Empresa “Tvolution S.A.C.”- Ayacucho,2021.
3. Realizar un análisis comparativo de las características del control interno y rentabilidad del sector servicios y de la empresa “Tvolution S.A.C.”- Ayacucho,2021.

La investigación tiene justificación porque permite obtener un claro conocimiento sobre la caracterización del control interno y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas, a nivel nacional y de la empresa “Tvolution S.A.C.”- Ayacucho,2021, brindando una propuesta de mejora para su control interno y rentabilidad. El estudio se realizó con el deseo de comprender las razones de la alta incidencia de problemas de

control interno y rentabilidad de las MYPE en el distrito de Ayacucho, generando conocimiento y sirviendo de línea base para futuras investigaciones y proponiendo mejoras en dicho tema y capaces de disminuir las limitantes que han existido en dichas MYPE. La región peruana se ha visto afectada por la pandemia que afecta no solo al Perú si no al mundo entero. La pandemia también está provocando un alto desempleo, lo que afectará a las MYPE de la región de Ayacucho y de toda la región peruana. En especial las empresas que se dedican a las prestaciones de servicios como es el caso del “Tvolution” S.A.C. Porque su relación de ingresos y gastos es muy baja.

En conclusión, se propone que la empresa “Tvolution” S.A.C. A través de la propuesta de control interno, planifica un sistema de contratación de empleados calificados y un manual operativo y de procedimientos aprobado por la gerencia, mientras que, desde el punto de vista de la rentabilidad, se propone implementar un programa sistemático que ayude a finalizar los estados financieros.

I. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Esta investigación define los antecedentes internacionales como cualquier trabajo de investigación realizado por otros investigadores en cualquier lugar del mundo, con la excepción de Perú, sobre las mismas variables y unidades de análisis que investigamos en este estudio.

Balla y López (2018) en su tesis titulada: El control interno en la gestión empresarial ecuatoriana, tuvo como objetivo general: Identificar y describir el impacto del control interno en la mejora de la gestión empresarial ecuatoriana. ecuatorial. El diseño del estudio fue no experimental - descriptivo - bibliográfico - documental. Los resultados muestran que el control interno es una herramienta que una empresa (independientemente del entorno económico y productivo en el que se desenvuelva) puede utilizar con eficacia y eficiencia entre operaciones y obtener suficiente información financiera, normativa y disposiciones legales. En este sentido, se concluyó que el control interno es parte esencial del sistema de gestión de la empresa, que proviene de la alta dirección y es responsable de identificar funciones específicas y priorizadas y asegurar la aceptación y participación en el control interno de la empresa. trabajadores, brindando seguridad y protección para lograr los objetivos comerciales. Por otro lado, crea políticas, métodos y procedimientos que permitan la detección y prevención de cualquier tipo de fraude, con el único fin de buscar la mejora continua en todas las áreas que lo engloban.

Benavides (2017) en su tesis que lleva como título: Diseño de un sistema de control interno para la compañía Logística Internacional SAS, tuvo como objetivo general: Diseñar una propuesta de un sistema del control interno para la compañía Logística, la metodología que empleo para su investigación fue de tipo descriptiva y aplicada, el método de la investigación fue inductivo y práctico y enfoque cualitativo, donde llego a las siguientes conclusiones: que la entidad presenta falencias y riesgos, debido a los inadecuados controles que se realiza en la entidad, así mismo los procesos de las actividades ya que no cuenta con áreas ni personal fijo para una tarea designada. Además, el direccionamiento tiene falencias con respecto al cobro, ya que no tiene una buena rotación y eso perjudica la liquidez de la entidad, así mismo el personal requiere de capacitación para poder enfrentar con las dificultades o problemas que se puede presentar y este tenga la capacidad de resolverlos.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Un antecedente nacional se define como cualquier trabajo de investigación realizado por otros investigadores en cualquier ciudad de Perú, con la excepción de Ayacucho, que utiliza las mismas variables y unidades de análisis que nuestra investigación y que se realiza en el mismo país que nuestra investigación.

Meléndez (2018), en su tesis titulado: Características del Control Interno y Rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios Peruano: El Caso Corporativo: Hotelería, Corporativo Real Flor SAC"-Chimbote, tuvo como objetivo general: Describir la rentabilidad de las micro, pequeñas y medianas empresas en la industria de servicios característica. La investigación metodológica adoptó un diseño no experimental y cuantitativo, y el nivel de investigación es descriptivo, basado en casos. Para la recopilación de información, se utilizó la tecnología de revisión

bibliográfica y una encuesta. La conclusión es que los autores del análisis coinciden en que, en las empresas hoteleras del Perú, contar con un buen sistema de control interno ayuda a incrementar la rentabilidad y lograr sus objetivos de manera correcta e impecable.

Ponce (2018) en su tesis titulada: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Corporación Ferretera Rudhayfre S.A.C. – Tingo María, 2017, tuvo como objetivo general: Determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas. La metodología fue descriptiva – bibliográfica – documental y de caso, para el recojo de información se utilizó la técnica de revisión bibliográfica y la entrevista el instrumento fue fichas bibliográficas y el cuestionario. Respecto a los resultados del caso, se ha podido evidenciar que la empresa no cuenta con un sistema de control interno, lo que genera deficiencias en la gestión de la empresa lo cual impide seguridad razonable de sus operaciones, no cuenta con procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos. Por lo tanto, concluyó que el control interno es una herramienta de gestión la cual proporciona seguridad razonable en cuanto a la consecución de sus objetivos de la entidad, permitiendo la eficacia y eficiencia de los mismos.

Medina (2018) en su tesis titulada: Caracterización del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa Petrothor S.A.C. - lima, 2016. tuvo como objetivo general: Determinar y describir las características del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa Petrothor S.A.C. - Lima, 2016. la metodología aplicada en esta investigación fue cualitativo-descriptivo, y el diseño de investigación que aplico fue no

experimental, descriptivo, bibliográfico. No hubo población ni muestra ya que la investigación será descriptiva, bibliográfica. Según sus objetivos de medina asegura que las Mypes del sector comercio en el Perú no poseen con un sistema de control adecuado y en algunos casos no son bien implementados, ya que algunas empresas no cuentan con un manual de procedimientos y funciones y por último tampoco cuentan con un reglamento interno, por lo cual el personal desconoce cuál es la actividad que debe de realizar. por otro lado, medina asegura después de realizar la encuesta a la empresa de su investigación llega a la conclusión que al no tener un control interno implementado la empresa no realiza seguimientos ni supervisa para obtener resultados positivos, ya que la empresa no cuenta con un manual de operaciones internas los resultados obtenidos no serán favorables para la empresa.

2.1.3. Antecedentes regionales

En esta investigación se entenderá por antecedentes regionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad de la región de Ayacucho, menos la ciudad de la provincia donde se está realizando el trabajo de investigación; que hayan utilizado la variable y unidades de análisis de la tesis de licenciatura.

Mita (2021) en su tesis titulada: Incidencia del sistema de control interno en la Rentabilidad de la empresa Quesos Pachacútec E.I.R.L., tuvo como objetivo general: Determinar la incidencia del sistema de control interno en la rentabilidad. El estudio es un análisis de caso, cuyo alcance del estudio de investigación es correlacional bajo un enfoque cuantitativo. El diseño es no experimental y de corte transversal, cuyos instrumentos utilizados fueron cuestionarios. En los resultados se realizó la prueba de hipótesis, mostrando que sí existe incidencia del sistema de Control Interno en la

Rentabilidad de la empresa Quesos Pachacútec E.I.R.L, a un nivel de significancia bilateral de 0.000 y a un grado de correlación de Rho de Spearman de 0.934. La investigación concluyó que existe una correlación positiva muy alta entre la variable sistema de control interno y la variable rentabilidad, lo cual indica que la variable sistema de control interno con la variable rentabilidad tiene una fuerte relación. en donde los planes, métodos, procedimientos de control, normas, sistemas de información de calidad, monitoreo del desempeño de los sistemas y políticas, inciden directamente en la obtención de la rentabilidad en la empresa.

Chipana (2017) en tesis titulada: Caracterización del control interno en las ferreterías del Perú caso: empresa ferretera las mercedes de la provincia de Azángaro periodo 2017, tuvo como objetivo general: Describir y determinar las características del control interno en las empresas comerciales de ferretería. Su metodología fue descriptiva, con diseño no experimental. La población estuvo conformada por las empresas comerciales de ferretería. Se aplicó como instrumentos de recolección de datos el cuestionario, observación directa y la entrevista. Como resultado se obtuvo que el control interno facilita y hace afrente malos manejos, fraudes y la falta de una estrategia administrativa y una adecuada capacitación actualizada para los personales encargados. De acuerdo a ello, se concluyó que, implementar un adecuado control interno es una pieza clave en toda organización ya que permite obtener procesos eficientes.

2.1.4. Antecedentes locales

En esta investigación se entenderá por antecedentes locales a todo trabajo de investigación, realizado por algún investigador, en cualquier ciudad de la provincia del

Huamanga, donde se está realizando el trabajo de investigación de la tesis de la licenciatura.

Bautista (2018) en su tesis titulado: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso de la empresa ferretera Kenver sociedad de responsabilidad limitada Ayacucho, 2017, tuvo como objetivo general: Determinar y describir las Características del Control Interno de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio del Perú y de la Empresa Ferretera Kenver Sociedad de Responsabilidad Limitada de Ayacucho, 2017. Para tal efecto la investigación fue de diseño cualitativo y nivel descriptivo, bibliográfico y documental y un cuestionario aplicado al gerente cargado de la empresa. De acuerdo a los resultados obtenidos, la empresa carece significativamente de un adecuado control interno ya que esto influye negativamente, debido a la falta de implementación creando que las actividades que se realicen dentro de la entidad padezcan de un control adecuado. Por otro lado, viendo los componentes del control interno se nota que no se están aplicando eficientemente, porque los resultados obtenidos no son tan favorables para la empresa ya que esto no está permitiendo el desarrollo favorable. Se concluyó que, contar con un adecuado control interno en la entidad es muy importante ya que mediante la aplicación correcta de lo mencionado la empresa obtendrá mejores resultados.

López (2017) En su tesis titulado: Implementación de control interno eficiente para las áreas de créditos y cobranzas y sus incidencias en la entidad financiera mi banco sucursal Ayacucho, 2016”, tuvo como objetivo general: Determinar que la implementación de control interno eficiente para las áreas de créditos y cobranzas incide en la gestión financiera. La metodología utilizada en la investigación fue la revisión bibliográfica documental mediante la recolección de información de fuentes

como: textos, tesis, trabajos, artículos, etc. De los resultados, se obtuvo las siguientes conclusiones: el 93% de los encuestados consideran que la implementación del control interno eficiente en el área de créditos incide en la gestión financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho. El 97% de los encuestados consideran que la implementación del control interno eficiente en el área de cobranzas incide en la gestión financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho. El 97% de los encuestados consideran que la implementación del control interno eficiente para las áreas de créditos y cobranza evita la morosidad de los préstamos que concede la financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Teoría del control interno

El control interno es una herramienta de gestión que incluye el plan de la organización y todos los métodos y procedimientos adoptados o implementados en las empresas en un proceso continuo coordinado llevado a cabo por la dirección, la administración y la empresa, para preservar y proteger la propiedad y los activos del personal de la empresa, para promover la eficiencia operativa, para promover la mayor rentabilidad. Meléndez (2016)

El control interno es un conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, documentos, organización, procedimientos y métodos, incluidas las actitudes de los funcionarios y empleados, organizados e implementados en cada unidad estatal, que contribuyen al logro de las metas y objetivos institucionales. promover una gobernanza eficaz, eficiente, ética y transparente.

De acuerdo con la Contraloría General de la República (2014), el control interno lo ejercen personas de todos los niveles de la organización, la junta directiva, el poder ejecutivo, los auditores internos y demás personal de la entidad, cada persona es responsable de la eficacia del control interno Responsabilidad. Las personas de una entidad lo desarrollan por lo que dicen y hacen, son quienes marcan el rumbo estratégico y toman las acciones para lograrlo, convirtiéndose así en el factor más importante del sistema de control interno.

2.2.1.1. Principios del control interno.

Meléndez (2016) señaló que el principio de control interno es muy importante porque se utiliza como base para el mejoramiento y progreso de la organización del control interno, y sus principios se resumen a continuación:

- a) Los trabajadores deben compartir sus responsabilidades en cada área.
- b) Todas las operaciones y registros contables de la entidad deben ser claros y espaciados.
- c) Para mostrar y probar con precisión las operaciones realizadas, se deben utilizar pruebas precisas.
- d) Las operaciones comerciales no son responsabilidad de los empleados.
- e) Las actividades en los diferentes puntos de trabajo deberán estar siempre documentadas por escrito.
- f) La selección del personal debe ser adecuada, lo que se considera imprescindible.
- g) El período de vacaciones se disfruta de manera uniforme, no sólo para los de menor responsabilidad, sino para la máxima autoridad. Los empleados disfrutan de las vacaciones de la misma manera.
- h) La conexión entre los trabajadores y las empresas no solo se logra a través de salarios justos y adecuados, sino que también hay otros aspectos importantes.
- i) Los aumentos de salario deben ser justos e imparciales.
- j) No se pueden ignorar las ventajas defensivas que proporciona el sistema contable.
- k) Debe establecerse un buen sistema de registro y comunicación.

2.2.1.2. Componentes del control interno

Para Meléndez (2016) el control interno para lograr los objetivos de una entidad de manera lícita y confiable se sustenta en 5 componentes, los cuales son (p. 49-50):

1. Ambiente de control interno

La creación de un entorno controlado tiene un gran impacto en cómo se realizan las actividades, cómo se establecen los objetivos y cómo se estiman los riesgos. Crear un entorno que motive e influya en las obligaciones de los empleados para gestionar sus actividades.

Elementos que componen el entorno interno de control son los siguientes:

- Integridad y valores éticos;
- Autoridad y responsabilidad;
- Estructura organizacional;
- Políticas de personal;
- Clima de confianza en el trabajo; y responsabilidad.

2. Evaluación del Riesgo

Esto se define como un ejercicio de autoevaluación realizado por la administración y debe ser revisado por un auditor interno o externo para garantizar que los objetivos, métodos, alcance y procedimientos se implementen correctamente. Su evaluación significa identificar, analizar y gestionar los riesgos asociados a la preparación de los estados financieros que puedan afectar la consecución de los objetivos de control interno de la entidad.

Los elementos que forman parte de la evaluación del riesgo son:

- Los objetivos deben ser establecidos y comunicados.
- Identificación de los riesgos internos y externos.

- Los planes deben incluir objetivos e indicadores de rendimiento.
- Evaluación del medio ambiente interno y externo.

3. Actividades de control

Se refieren a las ocupaciones realizadas por la dirección y demás personal de una entidad en relación con la forma idónea de hacer las cosas, y constituyen el entorno como resultado de los dictados de políticas y métodos y de la evaluación de su cumplimiento.

Las actividades de control pueden dividirse en tres categorías:

- Controles de operación.
- Controles de información financiera.
- Controles de cumplimiento.

También incluyen actividades de protección y protección de activos, y control de acceso a programas informáticos y archivos de datos. Los elementos que constituyen las actividades de control de gestión son:

- Políticas para el logro de objetivos.
- Coordinación entre las dependencias de la entidad.
- Diseño de las actividades de control.

4. Sistema de información contable

Incluye los métodos y registros establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones de la entidad. La calidad de la información proporcionada por el sistema afecta la capacidad de la administración para tomar decisiones apropiadas para controlar las actividades de la entidad y preparar informes financieros confiables.

- Los elementos que componen un sistema de información contable son:
Identificación de la información suficiente.
- Información suficiente y relevante debe ser identificada y comunicada en forma oportuna para permitir al personal ejecutar sus responsabilidades asignadas.
- Reevaluar los sistemas de información. Las necesidades de información y los sistemas de información deben reevaluarse cuando los objetivos cambian o cuando hay deficiencias significativas en el proceso de desarrollo de la información.

5. Monitoreo de actividades

Es el proceso de evaluar la calidad del desempeño del control interno a lo largo del tiempo y permitir que el sistema reaccione dinámicamente y realice cambios cuando las circunstancias lo requieran. Debe orientarse a identificar controles débiles, insuficientes o necesarios para facilitar su refuerzo.

El monitoreo se lleva a cabo de tres formas:

- Durante la ejecución de las actividades diarias en los diferentes niveles de la entidad.
- Responsabilidad exclusiva de personas no directamente responsables de la realización de las actividades, incluidos los controles.
- A través de una combinación de dos métodos.

Los elementos que conforman el monitoreo de actividades son:

- Monitoreo del rendimiento.
- Revisión de los supuestos que soportan los objetivos del control interno.
- Aplicación de procedimientos de seguimiento.
- Evaluación de la calidad del control interno.

2.2.1.3. Objetivos del control interno

Para Melendez (2016) su objetivo busca:

- ❖ Promover la eficiencia, eficacia y economía del funcionamiento de cada estructura y la calidad del servicio prestado.
- ❖ Cumplir con las leyes, reglamentos y normas establecidas.
- ❖ Preparar información financiera válida y confiable con oportunidad.
- ❖ Promover una cultura de integridad, transparencia y rendición de cuentas función comercial, el correcto desempeño de la protección funcionarios y sirvientes.
- ❖ Servir como marco de referencia para los controles internos de la empresa prácticas y procedimientos administrativos y financieros.
- ❖ Orientar la formulación de normas específicas para el funcionamiento de los procesos de gestión e información gerencial en las empresas.
- ❖ Verificar la eficacia y eficiencia de las acciones realizadas dentro del plan y presupuesto. autorizado.
- ❖ Permite la evaluación posterior de la eficacia, la eficiencia y la economía operaciones, a través de auditorías internas o externas, Un proceso para fortalecer la rendición de cuentas institucional.
- ❖ Orientar y unificar la aplicación del control interno en la empresa pública y privada.

2.2.1.4. Importancia Del Control Interno

En los últimos años el control interno ha cobrado mucha importancia a nivel financiero, administrativo, productivo, económico y legal ya que permite a la alta dirección de una organización brindar una seguridad razonable para el logro de los

objetivos empresariales. Todo ello estableciendo aspectos fundamentales de eficiencia y eficacia operativa, así como la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes, normas y reglamentos, que forman el marco de la acción ejecutiva (Mendoza, 2018).

El control interno se basa en la gestión por procesos ya que permite conocer la situación real de la empresa a través de la planificación, medición, gestión y mejora de las actividades para obtener el cumplimiento de los objetivos organizacionales, todo ello en base a los marcos normativos nacionales e internacionales.

2.2.1.5. Implementación del Sistema de control interno

Se deben cumplir las tres fases siguientes:

- **Planificación**

Comienza con un compromiso formal de la alta dirección y la formación de un comité responsable de llevar a cabo el proceso. También incluye acciones encaminadas a diagnosticar el estado del sistema de control interno de la entidad de acuerdo con las normas de control interno establecidas por la CGR, las cuales servirán de base para la elaboración del plan de control. Garantizar la eficacia de su funcionamiento.

- **Ejecución**

Incluye el desarrollo de las acciones previstas en el plan de trabajo. Ocurre en dos niveles secuenciales: nivel de entidad y nivel de proceso. En el primer nivel se establecen las políticas y normas de control necesarias para salvaguardar los objetivos del sistema en el marco de las normas de control interno y los componentes que lo formulan, mientras que en el segundo caso se establecen los procesos clave basados en entidades. se realizan los riesgos, se evalúan los controles existentes para asegurar que sean capaces de abordar los riesgos asumidos por la dirección.

- **Evaluación**

Etapas incluidas las acciones encaminadas a lograr, mediante la mejora continua, la correcta implantación del sistema de control interno y su eficaz funcionamiento.

- **Importante**

El sistema de control interno es responsabilidad de la propia entidad pública. Su implementación y funcionamiento son responsabilidad de sus autoridades, funcionarios y servidores. ¿Cuál es el papel del auditor general? La CGR es responsable de evaluar los sistemas de control interno de las entidades nacionales. Sus resultados ayudan a fortalecer la agencia, ya que recomienda acciones al poder ejecutivo que ayudarán a superar las debilidades e ineficiencias identificadas.

2.2.1.6. Ventajas y desventajas del control interno

- **Ventajas:**

Establece que los controles internos tienen beneficios distintos ya que están vinculados a la aplicación de los controles internos para garantizar la seguridad de los activos heredados utilizados en ellos y reducir el riesgo de uso indebido de los activos.

Teniendo las siguientes ventajas:

- Brinda completa confianza para el logro de los objetivos propuestos.
- Brinda la ruta a seguir en los niveles de relación en base a los objetivos definidos resolviéndolos con el control.
- Brinda con exactitud acerca de los peligros a los cuales está expuesta la organización y define los instrumentos de percepción para definir la organización de control interior.

- **Desventajas**

La mala implementación del sistema de control interno conduce a una estructura organizacional que no funciona correctamente, dificultad para monitorear y obtener información clara relacionada con la eficiencia en el logro de las metas y el daño que sufre la empresa.

2.2.2. MÉTODOS PARA EXAMINAR Y EVALUAR EL CONTROL INTERNO

Una forma más fácil de obtener información sobre el sistema de control interno de la empresa es investigar, observar la revisión de manuales de organización y funciones, contabilidad y auditoría interna, reglamento interno de Trabajo, procedimientos e instrucciones internas y otras normas adoptadas por parte de la Administración o gestión y conversaciones o entrevistas con directivos, etc. (Meléndez , 2016)

Pero los métodos más utilizados para la evaluación del sistema del control interno son:

2.2.2.1. CLASIFICACIÓN DE MÉTODOS DE EVALUCACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

(Santillana , 2015) menciona que los metodos mas usados son :

- ❖ **Método descriptivo:** Como su nombre lo indica, incluye una descripción de las actividades y procedimientos realizados por las personas en la unidad administrativa, proceso o función que se audita; en su caso, referencia a los sistemas administrativos y comerciales y cuentas y documentos relacionados. Tal descripción debe corresponder al funcionamiento normal de todos los condados o unidades administrativas involucradas; nunca es aislado o subjetivo, sino que toma en cuenta dónde operaba o se originaba el distrito o unidad administrativa anterior, así como el impacto en el segundo distrito o unidad administrativa de los efectos de la terminación de la Unidad.
- ❖ **Método de cuestionario:** el método consiste en utilizar un cuestionario previamente elaborado por un contador, éstos incluyen preguntas sobre cómo se gestionan las operaciones y transacciones y quién es responsable de

actividades o funciones específicas. él los expresará de tal manera que una respuesta afirmativa indica la existencia de medidas o acciones apropiadas controlado, mientras que el rechazo indica una falla o debilidad del sistema establecido. esta herramienta es la más utilizada en la evaluación de pruebas de control interno, puesto que es el método más utilizado por su rápida aplicación.

- ❖ **Método de flujogramas (Diagrama de Flujo):** Es un método de visualización de un proceso operativo mediante tablas o gráficos según el puesto o lugar de trabajo donde se realiza el control o las operaciones. hace que el descubrimiento sea arriesgado o áreas de debilidad de control al tiempo que reconoce que los auditores solicitarán invertir más tiempo en formular diagramas de flujo y poder diseñarlos.

2.2.3. Teoría de la rentabilidad

“La rentabilidad mide la relación entre los resultados monetarios (reales o esperados) de una operación y los medios utilizados para lograr estos resultados. La rentabilidad es el objetivo económico-financiero de la empresa.” (Cuervo & Rivero, 1986)

La rentabilidad es un concepto amplio que actualmente soporta varios métodos y pronósticos hay diferentes opiniones sobre lo que se puede incluir en este término; por tanto, se puede hablar de rentabilidad desde un punto de vista económico o financiero, o se puede hablar de rentabilidad social, que en este caso incluye aspectos culturales, ambientales, etc., y determinan el impacto positivo o negativo de una empresa en su entorno social o natural. (Álvarez, 2004)

2.2.3. Dimensiones e indicadores de rentabilidad

2.2.3.1. La rentabilidad económica:

El método para determinar la rentabilidad financiera consiste en comparar los resultados obtenidos por la empresa con los activos utilizados para lograr dichos resultados, independientemente de la fuente de los recursos financieros involucrados. desde:

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

Esta relación también se puede expresar de una manera más operativa o relacionada con la acción. La empresa es propietaria de la economía; en este caso la fórmula de la relación es:

$$\text{RENTABILIDAD ECONÓMICA} = \frac{\text{Resultado de la explotación}}{\text{Activo total}}$$

Por otro lado, esta relación se puede descomponer en otros elementos, haciendo posible la comprensión y el entendimiento. Identificar formas de alcanzar estos niveles de rentabilidad. El primer elemento o variable que nos permite evaluar la fuente de utilidad es el margen de utilidad, el cual se calcula de la siguiente manera:

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

El índice mide la contribución de los niveles de actividad al beneficio mismo. Otra variación de esta relación implica la inclusión en su denominador producir, no vender. La segunda variable que afecta el nivel de rentabilidad es la tasa de rotación de los activos en uso, la cual se determina de la siguiente manera:

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

de rentabilidad en años sucesivos; por lo tanto, el análisis de la rentabilidad financiera se puede realizar determinando el margen de beneficio realizado y, por otro lado, evaluando el volumen de negocios realizado con fondos propios, resumido en los siguientes términos:

$$\begin{array}{c}
 \frac{\text{Resultado neto}}{\text{Fondos propios}} \\
 \uparrow \quad \downarrow \\
 \text{RENTABILIDAD} \\
 \text{FINANCIERA}
 \end{array}
 =
 \begin{array}{c}
 \frac{\text{Resultado neto}}{\text{Ventas netas}} \\
 \uparrow \quad \downarrow \\
 \text{MARGEN} \\
 \text{DE BENEFICIO}
 \end{array}
 \times
 \begin{array}{c}
 \frac{\text{Ventas netas}}{\text{Fondos propios}} \\
 \uparrow \quad \downarrow \\
 \text{ROTACIÓN DE LOS} \\
 \text{FONDOS PROPIOS}
 \end{array}$$

2.2.4. Teoría de la empresa

El término empresa se utiliza para identificar una organización compuesta por varios elementos (humanos, tecnológicos y materiales) cuyo propósito es obtener una ventaja económica o comercial a través de la provisión de servicios, bienes u objetivos, incluida la correcta identificación y satisfacción de los entornos de demanda. El otro es contribuir al desarrollo de la sociedad moderna y mejorar el valor social y el valor personal en el campo económico. (Pérez, 2022)

2.2.4.1. Clasificación de la empresa

Mero (2018) afirma que las empresas se clasifican de acuerdo a la actividad o mercado al que se dirigen, de acuerdo a su tamaño, de acuerdo a su creación o su forma jurídica y finalmente de acuerdo a su ámbito de actuación, de manera resumida definimos cada una de ellas de la siguiente manera:

- **Según su actividad o mercado:** Se encuentra los sectores primarios, secundarios,
- **Según su tamaño:** Se encuentran las medianas y grandes empresas, según el número de trabajadores en: Mediana, cuando constan de 50 a 250 trabajadores; pequeña, entre 10 a 50 trabajadores y Microempresa, de 1 a 10 trabajadores; son

empresas que cuenta con ciertos límites ocupacionales y financieros prefijados por los Estados o regiones.

- **Según su creación o forma jurídica:** Dentro de ello se encuentran la sociedad anónima, sociedad de responsabilidad limitada, sociedad individual o cooperativas.

- **Según el ámbito de actuación:** Dentro de ello tenemos a las empresas locales, nacionales, multinacionales o empresas transaccionales.

2.2.4.2. Teoría de las micro y pequeñas empresas

Es una entidad económica integrada por personas naturales y jurídicas bajo cualquier tipo de organización o dirección empresarial establecida por las leyes aplicables y cuyo objeto es realizar las actividades de transformación, actividades de producción, actividades de comercialización de bienes o prestación de servicios. (Huamán, 2009)

Si bien las micro y pequeñas empresas tienen características y tamaños diferentes, las micro y pequeñas empresas en el Perú se rigen por la Ley MYPE (Ley para la Promoción y Formalización de las Micro y Pequeñas Empresas), que establece que el número total de empleados de microempresas incluye de (1) a diez (10) empleados; mientras que en las pequeñas empresas cubre de uno (1) a cincuenta (50) empleados. (Perucontable, 2021)

2.2.4.3. Características de la micro y pequeñas empresas:

Según (Palacios, 2018) Las MYPES deben reunir las siguientes características recurrentes:

- Las Mypes juegan un papel vital y su aporte a la producción o provisión de bienes y servicios, la compra y venta de productos o la creación de valor agregado es un factor determinante para la actividad económica y la generación de empleo, pero carecen de

educación, poca gestión empresarial, poco capital de trabajo debido al alto crédito. financiación, poca asistencia técnica y demasiada informalidad.

- En este caso, el gobierno implementa una política activa para promover Mypes, coordinarse con el sector privado para implementar un acuerdo, así como brindarles financiamiento crediticio competitivo y accesible e implementar grupos de dirección locales y regionales para ayudarlos a mejorar la calidad, productividad y competitividad.

2.2.4.4. Importancia de las Micro y Pequeña Empresas

Las micro y pequeñas empresas juegan un papel importante en nuestra economía nacional y mundial. Según la Encuesta Nacional de Hogares (Enaho) en Perú en 2020, las mypes representaban el 95% de las entidades empresariales y empleaban al 26,6% de la PEA. En el mismo año, el número de mype disminuyó en un 48,8% con respecto a 2019 debido a las restricciones al libre desarrollo de las empresas ante el Covid-19.

En este contexto, es importante revisar las limitaciones que enfrentan los mypes alrededor del mundo y cómo las políticas públicas han apoyado a la industria durante la crisis económica de nuestro país. Esta vez, la atención se centrará en las limitaciones relacionadas con el sector financiero, ya que el Banco Mundial confirma que este es uno de los principales obstáculos para el crecimiento de las pequeñas y medianas empresas en los mercados emergentes y las economías en desarrollo. Según la misma agencia, las micro, pequeñas y medianas empresas de América Latina y el Caribe representan el 87% de la brecha de financiamiento y el 23% de la brecha de financiamiento global. Sociedad de comercio exterior del Perú (Comexperu, 2021).

En cuanto a micro y pequeñas empresas se registran empresas que deben estar en las siguientes categorías empresariales según su nivel de ventas anual:

- **Microempresa:** De acuerdo a la ley establecida, el monto de las ventas es de 150 UIT por año.
- **Pequeña Empresa:** tiene Ventas anuales desde 150 UIT hasta 1700 UIT.

De acuerdo con la ley del 2 de julio de 2013 n° 30056, Modifica la Ley MYPE-28015 vigente y demás disposiciones del artículo 5 de la misma, derogar número máximo de empleados como parámetro relevante en las Mypes, por ende, la inclusión de esta variable tuvo un impacto negativo en el mercado laboral. Por ello, resulta adecuada su supresión, ya que facilitaría el uso del factor trabajo y capital.

En caso de modificaciones a la Ley n° 30056, Nivel de ventas anual, que sigue siendo el único factor de clasificación empresarial, sin embargo, cabe señalar que RLE se aplica a MYPE, no apto para medianas empresas.

2.2.5. Teoría de los sectores productivos

En la economía existen diversos sectores productivos que conforman los sectores de actividad económica. Estas industrias están relacionadas con el tipo de proceso productivo que han desarrollado. Instituto Peruano de Economía, (IPE, 2022)

2.2.5.1. Clasificación de los sectores económicos productivos:

La clasificación de sectores económicos para Instituto Peruano de Economía, (IPE, 2022) Consiste en una fase de exploración, incluyendo los recursos naturales, que conduce a la industrialización (procesamiento, distribución y comercialización de productos o servicios), y son los siguientes:

2.2.5.1.1. Sector primario o agropecuario: En este sector se obtiene el producto de sus actividades directamente de la naturaleza, sin ningún proceso de transformación, como la agricultura, ganadería, la silvicultura, la caza y la pesca.

2.2.5.1.2. Sector secundario o industrial: Es toda actividad económica relacionada con la transformación industrial de alimentos y otro tipo de bienes o bienes que se utilizan como base para la elaboración de nuevos productos; por ejemplo, industrias extractivas (minería y extracción de petróleo) e industrias de transformación (producción de artefactos, productos de empaque y materiales de construcción; todos estos productos deben ser transformados para ser extraídos o procesados).

2.2.5.1.3. Sector terciario o de servicios: El sector terciario es un sector que tiene como finalidad la prestación de servicios a la sociedad ya las empresas. En este grupo podemos identificar desde la operación más pequeña hasta la financiación avanzada. En este sentido, su trabajo es proveer a la población de todos los bienes y productos producidos en las dos primeras fases. Los ejemplos incluyen comercio minorista y mayorista, banca, salud, educación y cultura, etc.

2.2.6. Descripción de la empresa del caso en estudio:

EMPRESA TVOLUTION S.A.C.

La empresa Tvolution S.A.C., es una empresa peruana que forma parte de grupo económico del sector servicio, representado por su Gerente general, Robert Gonzalo Pinto Flores, Identificado con DNI N° 25842916, según poder inscrito en la Partida Registral N° 12659798, teniendo como registro único de contribuyente (RUC) N° 20543367720; La cual se encuentra ubicada en el jr. Puquina n° 150 san miguel – lima con sucursal en la Avenida Mariscal Cáceres N° 1288, Ayacucho-Huamanga, empresa se encuentra dentro del sector servicios dedicada a las actividades de Servicio

promoción de televisión Satelital y Otros. Somos una empresa peruana tercerizadora que brinda servicios de gestión comercial y recursos humanos para reconocidas empresas trasnacionales del rubro de telecomunicaciones como Directv, HuguesNet, Entel y VisaNet.

2.3. Marco Conceptual

2.3.1. Definiciones del control interno.

El control interno es de carácter integral siendo aprobado por la administración o ejecutado por personal calificado puesto que está diseñado para hacer frente a al peligro brindando soluciones seguras en consecuencia de la misión de la organización, distinguiéndose su adaptabilidad a los cambios (Gamboa, 2016, p.487- 502).

2.3.2. Definiciones de la rentabilidad

Señala que la rentabilidad de un producto es el resultado del proceso de fabricación; si el resultado es positivo, la empresa gana dinero (beneficio) y ha alcanzado su objetivo. Una respuesta negativa indica que ha habido una pérdida con el producto; por lo tanto, es necesario revisar las estrategias, y si no se pueden aplicar medidas correctivas, el producto debe ser suspendido. Yáñez (2011)

2.3.3. Definiciones de empresa

Es una unidad económica pública o privada que se ocupa de los factores de producción de bienes y servicios para la satisfacción de los empresarios, cualquier actividad económica organizada para la producción, procesamiento, circulación y prestación de servicios. El capital de la empresa esta constituido por los aportes de los socios, que pueden ser representados por dinero, equipo o propiedad. Además, tiene finalidad comercial, es decir. el producto está a la venta en el mercado garantiza una ganancia y promueve el crecimiento económico. (Lust, 2018)

Es una entidad que puede ser creada por una persona natural o jurídica, puede ser privada o pública, con beneficios lucrativos y no lucrativos. León (2017) indica que la empresa se forma con fines de lucro para lograr un determinado conjunto de objetivos. También puede estar formado por un grupo de personas cuyo objeto es producir o

prestar servicios con el fin de satisfacer distintos tipos de necesidades y con ello beneficiarse.

2.3.4. Definiciones de las micro y pequeñas empresas

Las microempresas y pequeñas empresas son unidades económicas creadas para la subsistencia y dedicadas al desarrollo de una actividad específica, ya sea un servicio o un negocio; estas microempresas están formadas en su mayoría por familias, donde los miembros trabajan sin un salario fijo, aunque los salarios estén por debajo del salario mínimo. (Perucontable, 2021)

2.3.5. Definiciones de sectores servicios

Instituto Peruano de Economía (IPE, 2022) afirma que El sector servicios, o sector terciario, realiza actividades relacionadas con la prestación de servicios para satisfacer las necesidades de los clientes, y las empresas de este sector no son productoras de bienes.

II. Hipótesis

Teniendo en cuenta a Cohen y Gómez (2019), indican que en una investigación de naturaleza cualitativa y descriptiva no se formula hipótesis, pues solo se describe los aspectos más importantes. En ese sentido, las hipótesis no se formulan en la investigación exploratoria o descriptiva porque las hipótesis requieren datos cuantitativos sobre los hechos para predecirlas.

III. Metodología

De acuerdo a Hernández y Mendoza (2018), un método cualitativo es un método de investigación que no utiliza medidas numéricas, como encuestas, entrevistas, descripciones, opiniones de investigadores y reconstrucción de hechos, en lugar de pruebas de hipótesis, que son necesarias para cada paso de la investigación.

4.1. Diseño de la investigación

La investigación es de tipo descriptivo, bibliográfico y no experimental y estudio de caso. De acuerdo a Hernández y Mendoza (2018) el “diseño en la ruta cualitativa es el abordaje general que se utilizará en el proceso de investigación.

4.2. Población y muestra

Población

La población está representada por todas las MYPE del sector servicio del Perú.

Muestra

En la investigación, la muestra está representada por la empresa caso de estudio: “Tvolution S.A.C.”

4.3. Definición y operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES		INDICADORES	ITEMS
Control interno	Es un proceso que debe ser ejecutado por el directorio, la gerencia y el personal, es decir, por toda la compañía. Está diseñado principalmente para proveer una seguridad razonable acerca de los objetivos operacionales de reporte y de cumplimiento de la entidad.	Ambientes de control	de	- Normas - Procesos - Estructura organizacional	1,2,3,4
		Evaluación de riesgos	de	- Medidas preventivas	5,6,7,8,9,10
		Información comunicada	y	- Información interna - Información externa	11,12,13
		Supervisión monitoreo	y	- Evaluaciones - Autoevaluaciones	14,15,16
Rentabilidad	Indica el rendimiento obtenido en comparación con los recursos invertidos. Para calcular la rentabilidad hemos de tener en cuenta dos componentes esenciales: el valor monetario que se obtiene cuando se recupera el dinero invertido y los rendimientos percibidos a lo largo de la vida del producto.	Rentabilidad económica.		Nivel de calidad de servicio.	17,18,19
		Rentabilidad financiera		Nivel de ingreso.	20,21,22,23

Fuente: Cuadro elaborado por el autor

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1. Técnicas

En la presente investigación, se utilizará la técnica de recolección de datos como la revisión bibliográfica y la entrevista, dichas técnicas permitirán describir las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso empresa “Tvolution S.A.C.”

4.4.2. Instrumentos

Los instrumentos utilizados para el recojo de información fueron: Para el objetivo específico 1, fichas bibliográficas. Para el objetivo específico 2, un cuestionario elaborado de preguntas cerradas. Para el objetivo específico 3, las tablas de resultados de los objetivos específicos 1 y 2.

4.5 Plan de análisis

Al aplicar las técnicas de recojo de información se acudirá a fuentes para la obtención de información pertinente y adecuada para la realización correcta de nuestros objetivos, así se podrá llegar a los resultados, análisis y conclusiones. Para el cumplimiento de nuestros objetivos se utilizará técnicas de revisiones bibliografías de internet, asimismo se optó por realizar un cuestionario para el debido entendimiento.

4.6. Matriz de consistencia

NOMBRES Y APELLIDOS: Vilcatoma Rivera, Karina Miriam

Filial: Ayacucho

TÍTULO DE LA TESIS	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLE	METODOLOGIA
Caracterización del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: Caso empresa “Tvolution S.A.C.”- Ayacucho y propuesta de mejora,2021	¿Cuáles son las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa Tvolution S.A.C.- Ayacucho y propuesta de mejora,2021?	Determinar y describir las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa Tvolution S.A.C.- Ayacucho y propuesta de mejora,2021.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Describir las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú.” 2. “Determinar y describir las características del control interno y rentabilidad de la Empresa Tvolution S.A.C.- Ayacucho,2021. 3. Realizar un análisis comparativo de las características del control interno y rentabilidad del sector servicios y de la empresa Tvolution S.A.C.- Ayacucho,2021. 4. Hacer una propuesta de mejora de las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa Tvolution S.A.C.- Ayacucho,2021. 	<p>Control interno</p> <p>Rentabilidad</p>	<p>Diseño de Investigación: Sera de tipo cualitativo, no experimental, descriptivo, bibliográfico y estudio de caso.</p> <p>Población y muestra: Población está representada por todas las MYPE del sector servicio del Perú y como muestra está representada por la empresa Tvolution S.A.C.</p> <p>Técnicas e Instrumentos Fichas bibliográficas y entrevistas</p>

Está en el modelo bibliográfico de caso.

4.7. Principios éticos

Todas las etapas de las actividades científicas deben realizarse de acuerdo con los principios éticos que rigen la investigación de ULADECH (2021).

❖ **Protección de la persona.**

El bienestar y seguridad de las personas es el fin supremo de toda investigación, y por ello, se debe proteger su dignidad, identidad, diversidad socio cultural, confidencialidad, privacidad, creencia y religión

❖ **Libre participación y derecho a estar informado.**

participan en las actividades de investigación tienen el derecho de estar bien informados sobre los propósitos y fines de la investigación que desarrollan o en la que participan; y tienen la libertad de elegir si participan en ella, por voluntad propia.

❖ **Beneficencia y no-maleficencia.**

Toda investigación debe tener un balance riesgo-beneficio positivo y justificado, para asegurar el cuidado de la vida y el bienestar de las personas que participan en la investigación. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

❖ **Cuidado del medio ambiente y respeto a la biodiversidad**

Toda investigación debe respetar la dignidad de los animales, el cuidado del medio ambiente y las plantas, por encima de los fines científicos.

❖ **Justicia**

El investigador debe anteponer la justicia y el bien común antes que el interés personal. Así como, ejercer un juicio razonable y asegurarse que las limitaciones de su conocimiento o capacidades, o sesgos, no den lugar a prácticas injustas.

V. Resultados

5.1. Resultados

5.1.1. Respecto al objetivo específico 1: Describir las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú.

Cuadro 1.

Resultados de los antecedentes

CONTROL INTERNO

FACTORES RELEVANTES	AUTORES	RESULTADOS	OPORTUNIDADES /DEBILIDADES
Entorno de Control	Balla y López (2018) Vásquez (2017)	Los autores concluyeron que el control interno es una parte importante del sistema de gestión de la empresa, que proviene de la alta dirección y es responsable de identificar funciones específicas y priorizadas y asegurar la aceptación y participación en el control interno de los trabajadores.	Toda empresa que implemente un sistema de control interno mejora sus actividades en gestión empresarial.
Evaluación de Riesgos	Rosado y Mero (2021)	Los autores concluyen que el control interno constituye la evaluación de los riesgos con respecto a la misión y una visión claras, lo que impide una adecuada	por otro lado, no cuenta con una estructura organizacional adecuada y en el caso de rentabilidad una revisión de la información financiera proporcionada.

		planificación de lo que se quiere lograr	
Actividad de Control	Ponce (2018)	Detalló que la empresa no cuenta con un sistema de control interno, lo que genera deficiencias en la gestión de la empresa lo cual impide seguridad razonable de sus operaciones.	no cuenta con procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos.
Información y Comunicación	Valverde (2017)	Menciona que genera deficiencias en la gestión de la empresa lo cual impide seguridad razonable de sus operaciones.	no cuenta con procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos.
Supervisión o Monitoreo	Mita (2021)	Concluyó que el sistema de control interno contribuye a gerencia a tomar decisiones que influyen directamente en el desarrollo de la empresa	Alcanzan los logros y objetivos mediante normas comprendido en valores éticos como la honestidad e integridad.

RENTABILIDAD

FACTORES RELEVANTES	AUTORES	RESULTADOS	OPORTUNIDADES /DEBILIDADES
	Meléndez (2018)	contar con un buen sistema de control interno ayuda a incrementar la rentabilidad y lograr sus objetivos.	

Rentabilidad y su relación con el control interno	Mita (2021)	concluyó que existe una correlación positiva muy alta entre la variable sistema de control interno y la variable rentabilidad, lo cual indica que la variable sistema de control interno con la variable rentabilidad tiene una fuerte relación.	Las normas, sistemas de información de calidad, monitoreo del desempeño de los sistemas y políticas, inciden directamente en la obtención de la rentabilidad en la empresa.
---	-------------	--	---

Fuente: Elaboración propia en base a los antecedentes escogidos nacionales, regionales y locales.

5.1.2. Respecto al objetivo específico 2: Determinar y describir las características del control interno y rentabilidad de la Empresa “Tvolution S.A.C.”- Ayacucho,2021.

De acuerdo a la entrevista realizada al gerente, se ha identificado determinar y describir las características del control interno y rentabilidad de la Empresa “Tvolution S.A.C.”- Ayacucho,2021.

cuadro 2.

resultado del cuestionario

<u>CONTROL INTERNO</u>		SI	NO
<u>Ambiente de control</u>			
1.	¿La empresa cuenta con un código de ética aprobado?	X	
2.	¿La empresa elabora planes anuales de formación del personal?	X	
3.	¿cuenta con una guía para la organización y funciones de la empresa?	X	
4.	¿Si los empleados infringen las reglas, se toman acciones correctivas?	X	
<u>Evaluación de riesgos</u>			
5.	¿Se ha implantado un programa para identificar y analizar los riesgos que se presentan en la empresa?	X	
6.	¿La empresa tiene y ha establecido lineamientos y políticas de gestión de riesgos?	X	
7.	¿La empresa ha identificado riesgos que pueden afectar su normal funcionamiento?		X
<u>Actividad De Control</u>			
8.	¿La empresa ha desarrollado procedimientos apropiados para lograr sus objetivos??	X	
9.	¿Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control implementadas?	X	
10.	¿Los trabajadores contratados son debidamente seleccionados y capacitados para el trabajo que realizan?	X	
<u>Información Y Comunicación</u>			
11.	¿efectúa con los principios institucionales de seguridad de la	X	

información?

12. ¿Existe comunicación adecuada entre los empleados de cada área? X
13. ¿La empresa cuenta con canales de comunicación donde los empleados pueden denunciar posibles infracciones? X
- Supervisión Monitoreo**
14. ¿Existe supervisión constante de la gestión? X
15. ¿La empresa evalúa las deficiencias de manera oportuna y notifica a las partes relevantes responsables de tomar acciones correctivas? X
16. ¿La empresa selecciona, diseña y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están implementados y funcionando.? X

LA RENTABILIDAD

17. ¿La empresa tiene suficiente control sobre la rentabilidad.? X
18. ¿ Su rentabilidad ha mejorado en los últimos dos años? X
19. ¿La rentabilidad de la empresa es estable? X
20. ¿Las inversiones que ejecuta ayuda a la rentabilidad? X
21. ¿mediante el control interno mejoró la rentabilidad de la empresa? X
22. ¿Considera la rentabilidad de los servicios que ofrece su empresa? X
23. ¿La empresa obtiene un balance general en relación con las ratios financieras? X
24. ¿La rentabilidad financiera de su empresa ha mejorado en los últimos años? X
25. ¿en la empresa la rentabilidad es la capacidad activa de obtener un beneficio? X
26. ¿La rentabilidad financiera de su empresa se ha visto afectada por el Covid-19? X

Fuente: Elaboración Propia en base al cuestionario aplicado.

5.1.3. Respecto al objetivo específico 3: Realizar un análisis comparativo de las características del control interno y rentabilidad del sector servicios y de la empresa “Tvolution S.A.C.”- Ayacucho,2021.

Cuadro 3.

Resultados de los Objetivos Específicos N° 01 y 02

SUDIVISIONES DE LAS VARIABLES	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2	RESULTADOS
Normas	Permitió el conocimiento de las normas empresariales, código de ética en función al control interno de la empresa y el personal frente a la ejecución de las actividades y un adecuado ambiente de control (Mita, 2021).	Con respecto a la empresa se dio por la existencia del código de ética el cual permitió el cumplimiento de las actividades y responsabilidades por parte del personal.	Coinciden
Procesos	Se estableció por la identificación de las funciones específicas y priorización de los procesos en el desarrollo de las actividades laborales, además de la participación del personal en los talleres de control interno (Balla y López, 2018).	La empresa tiene en cuenta el desarrollo del plan de formación y talleres de capacitación orientado al personal para el desarrollo de las actividades laborales con eficiencia.	Coinciden
Estructura organizacional	Correspondió a la mejora de la gestión empresarial, la cual permitió establecer los	La empresa implementó el MOF y la normativa en relación a los puestos	Coinciden

	diversos niveles y de trabajo, funciones del personal responsabilidades y la en la empresa, es decir comunicación entre los no cuenta con una gerentes y los estructura empleados a nivel organizacional administrativo y adecuada (Rosado y operativo. Mora, 2021).	
Medidas preventivas	Corresponde al control interno en relación de las funciones, políticas y procedimientos a determinar por la empresa con el propósito de disminuir los riesgos (Rosado y Mero, 2021)	Con respecto a la empresa se identificó y analizó riesgos en función a la prestación de servicios a los clientes, asimismo la implementación de lineamientos y políticas en relación con los riesgos empresariales que involucran a la estabilidad de las actividades a desarrollar por el personal en la entrega de los servicios y productos.
		Coinciden
Información interna	Identificaron problemas en las algunas áreas de la empresa, como retrasos en sus operaciones (Valverde, 2017)	La empresa tiene conocimiento sobre los procesos de comunicación que el personal emplea, a través de los canales de comunicación a fin de conocer el grado de información sobre los productos y servicios a vender por esta.

Información externa	la empresa no cuenta con un sistema de control interno, lo que genera deficiencias en la gestión de la empresa lo cual impide seguridad razonable de sus operaciones (Ponce, 2018)	La empresa establece un adecuado cumplimiento de los principios institucionales de seguridad al momento de la información sobre los servicios y productos a comercializar a los clientes.	Coinciden
Evaluaciones	Consiste en la evaluación de los riesgos con respecto a la misión y una visión claras (Rosado y Mero, 2021)	Se estableció por el desarrollo de las actividades de control en relación a la calidad del servicio y producto a brindar a los clientes por parte del personal.	NO coinciden
Autoevaluaciones	Se dio por la implementación del control interno en la organización a fin de conocer los procesos (Valverde, 2017)	La empresa tiene en cuenta el monitoreo del área de administración a fin de detectar deficiencias relacionadas con el área comercial, es decir las ventas de los productos y servicios.	No coinciden
Nivel de calidad de servicio	Se estableció por la descripción de las áreas que brindan la información financiera en relación a los servicios (Vásquez, 2017)	Se dio por la optimización de la rentabilidad a través de la prestación del servicio, asimismo el conocimiento de los factores que predominan en la rentabilidad como una	Coinciden

		situación política, sanitaria y costos.	
Nivel de ingreso	Se dio por la relación del control interno y la rentabilidad, frente a la identificación de problemas en las algunas áreas de la empresa, como retrasos en sus operaciones, existencia de sobre funciones y errores (Valverde, 2017)	Corresponde a la implementación y estabilidad de la rentabilidad económica y financiera en relación con la prestación de los servicios y comercialización de los productos.	Coinciden

Fuente: Elaboración propia en base a la comparación de los objetivos específicos 1 y 2.

5.2. Análisis de los resultados

5.2.1. Respecto al objetivo específico n° 1:

Conforme a los resultados de los antecedentes parecidos, Balla y López (2018), y Benavides (2017) coincidieron en que el control interno es parte fundamental del sistema administrativo de una empresa, que proviene de la alta dirección y es responsable de identificar funciones específicas y priorizadas, así como de asegurar la aceptación y participación de los trabajadores, brindando seguridad y protección para el logro de los objetivos empresariales. Por otro lado, frente a la ausencia de una estructura empresarial que permita al personal estar relacionados con la misión, visión de la empresa. Asimismo, Mita (2021) y Vásquez (2017) señalan que, un sistema de control interno con mecanismos de evaluación permanente mejora continuamente los procesos, minimiza riesgos, optimiza recursos y alcanza las metas organizacionales a fin de alcanzar los logros y objetivos mediante normas comprendido en valores éticos como la honestidad e integridad. Por último, se detalla a Ponce (2018) y Valverde (2017) describieron los problemas que involucra a la implementación del sistema de control frente a las operaciones, no cuenta con procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos, así como existencia de sobre funciones y errores que se hacen evidencia de una deficiencia del control interno manejado por la empresa.

5.2.2. Respecto al objetivo específico n° 2:

Respecto a los resultados que se obtuvieron a través del cuestionario planteado al gerente de la empresa, sostiene lo siguiente según los resultados de la empresa “Tvolution S.A.C.” de Ayacucho; se establece que la empresa tiene conocimiento del sistema de control interno y cuenta con personal capacitado para apoyarse ante cualquier incidente negativo

en la empresa. En una evaluación de riesgos se han tomado medidas para identificar y analizar los posibles riesgos de la empresa, pero no han sido completamente capacitados en temas como fraude, pérdida o falta de cierta información que la empresa necesita. La comunicación de la dirección con los empleados es fluida, asesorando para mejorar su concentración, asumir la responsabilidad en su área, entre otros. En cuanto a la rentabilidad, el representante de la microempresa estudiada manifestó que, como empresa, incrementaron su servicio a través de una buena comunicación, a la vez que mayor capacitación de su personal, así como también mejoraron la calidad del servicio y la atención al cliente, siendo esto lo más importante para los clientes.

5.2.3. Respecto al objetivo específico n° 03:

En cuanto a los objetivos 1 y 2 coincidieron porque la empresa “Tvolution SAC” tiene en cuenta las normas se relacionan con el código de ética, control interno del personal en la ejecución de las actividades; seguido de los procesos se dio por la implementación del MOF, talleres de capacitación al personal, en estructura organizacional se dio la ejecución del MOF por parte de la empresa y personal en los diversos niveles jerárquicos, las medidas preventivas se establece por el control interno de las funciones a ejecutar por el personal según los lineamientos y políticas de la empresa, información interna consiste en el desarrollo de los canales de comunicación a fin de brindar una adecuada comunicación por el personal, información externa se estableció por el cumplimiento de los principios institucionales en relación con la información o comunicación a brindar por el personal a los clientes, evaluaciones se dio por cumplimiento de las actividades en relación a la calidad del servicio, autoevaluaciones se considera los procesos de monitorio en el área administrativa a fin de determinar las deficiencias comerciales de los productos

y servicios, nivel de calidad de servicio se constituye por la recolección de información financiera, la cual involucra a los niveles políticos, sanitarios y costos y por último en el nivel de ingreso consiste en la determinación de los procesos financieros, a través de la rentabilidad financiera y económica.

VI. Conclusiones

6.1.1. Conclusión referente al objetivo específico 1:

Con base en los antecedentes pertinentes, podemos concluir que, según los autores del análisis, el control interno y la rentabilidad de las MYPES del sector servicios peruano están relacionados con una buena organización, ejecución de estrategias, atención al cliente y buenos sistemas de control interno, facilitando conseguir una mayor rentabilidad y alcanzar sus objetivos de forma impecable, manteniendo en orden los documentos e informes contables y previniendo algún tipo de fraude.

6.1.2. Conclusión referente al objetivo específico 2:

Los resultados obtenidos al realizar el cuestionario al gerente de la empresa concluye que el personal de la empresa conoce el sistema de control interno, que la empresa ha aprobado el Código de Ética en lo que a su ambiente de control se refiere y que cuenta con un marco organizacional y manual funcional sobre la evaluación de riesgos que tiene la empresa Plan para detectar e identificar cualquier evento dentro de la empresa que pueda afectar sus ingresos, actividades de control con respecto a la empresa para garantizar que todo el flujo de dinero tenga los correspondientes recibos, información y comunicación para que los gerentes procesen con los empleados de la empresa es muy continua y precisa para poder mejorar los posibles fallos de los empleados. En cuanto a los controles de la empresa, no son continuos, los defectos son evaluados y comunicados a los trabajadores, pero no hay mayor preocupación por la calidad para los clientes de la empresa. El representante dijo que, a partir de los estados financieros, la rentabilidad de la empresa ha aumentado con respecto al año anterior.

6.1.3. Conclusión referente al objetivo específico 3:

De acuerdo al análisis comparativo de la investigación se concluye que la empresa “Tvolution S.A.C” cumple con casi todos los componentes de control interno; sin embargo, no realiza de manera adecuada una supervisión y monitoreo por parte de la administración.

6.1.4. Conclusión referente al objetivo general:

En conclusión, el control interno busca obtener los resultados del análisis de las deficiencias planteadas en los objetivos específicos, que permitan medir la toma de decisiones y la gestión de las actividades de control de falsificación y comunicación a su funcionamiento continuo, mientras que en la rentabilidad la optimización de los servicios y estabilidad de económica de la empresa.

6.2. Recomendaciones

- Realizar una mejora del control interno de la empresa “Tvolution SAC.”, para un oportuno funcionamiento de los procesos, siendo ajenas a errores y desviaciones para la gestión de una información clara y veraz, teniendo un impacto positivo en la rentabilidad de la empresa.
- Se recomienda que la empresa de servicios “Tvolution SAC.”, aplique un manual de organización y funciones para la ejecución de las mismas de manera correcta, teniendo un control adecuado mediante la supervisión continua.
- Se recomienda mantener el compromiso de seguimiento de los sistemas de control entre todos los participantes de la empresa, que permitan determinar cualquier comportamiento erróneo o desviado y sean comunicados inmediatamente sobre sus respectivas acciones correctivas.

Referencias Bibliográficas

- RODRÍGUEZ , G. H. (2015). *PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA LABORAL Y CULTURA ORGANIZACIONAL EN EL MINISTERIO DE COORDINACIÓN DE DESARROLLO SOCIAL*. UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE UNIDAD DE GESTIÓN DE POSTGRADOS . Obtenido de <https://www.coursehero.com/file/54778847/T-ESPE-049607pdf/>
- Silva, L. (2020). *Brasil analiza cómo fortalecer el control interno para evitar el despilfarro* (Vol. ARTÍCULO). Obtenido de <https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2020/12/21/brasil-analiza-como-fortalecer-control-interno-evitar-despilfarro>
- Álvarez, J. L. (2004). *Rentabilidad Empresarial Propuesta Práctica de Análisis y evaluación*. Cámaras de Comercio. Servicios de Estudios. Obtenido de https://www.camara.es/sites/default/files/publicaciones/rentab_emp.pdf
- Avolio, B. (2021). *Micro y Pequeñas Empresas en el Perú (MYPES)*. Obtenido de [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/4126-Texto%20del%20art%C3%ADculo-15740-1-10-20130120%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/4126-Texto%20del%20art%C3%ADculo-15740-1-10-20130120%20(2).pdf)
- Balla , P., & López , O. (2018). *El Control Interno en la Gestión Administrativa de las Empresas del Ecuador*. TRABAJO DE TITULACIÓN DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN CONTADURIA, UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO , ECUADOR. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4022/3/EL%20CONTROL%20INTERNO%20EN%20LA%20GESTION%20ADMINISTRATIVA%20DE%20LAS%20EMPRESAS%20DEL%20ECUADOR.pdf>

- Bautista , D. (2018). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso de la empresa ferretera Kenver sociedad de responsabilidad limitada Ayacucho, 2017*. TESIS, UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE, Carrera Profesional de Contabilidad, AYACUCHO. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/17481>
- Benavides Molina, S. (2017). *Diseño de un sistema de control interno para la compañía Logística Internacional SAS*". Obtenido de <https://docplayer.es/64236130-Disenio-de-un-sistema-de-control-interno-para-la-compania-logistica-internacional-sas.html>
- Cabeza, ,, & Contreras, K. (2017). *Sectores e indicadores económicos*. Obtenido de <file:///C:/Users/QUENNDY/Downloads/Los%20%20sectores%20%20econ%C3>
- Chipana , C. (2017). *Caracterización del control interno en las ferreterías del Perú caso: Empresa ferretera Las Mercedes de la Provincia de Azangaro periodo 2017*. UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE, Carrera Profesional de Contabilidad, JULIACA. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2798>
- Comex Perú. (2019). *Las micro y pequeñas empresas en el Perú. Resultados en 2019*. ComexPerú, 1-51. Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-mype-001.pdf>
- Cuervo, A., & Rivero, P. (1986). *El analisis financiero economico- financiero de la empresa*. REVISTA ESPANOLA DE FINANCIACIÓN Y CONTABILIDAD. Obtenido de https://aeca.es/old/refc_1972-2013/1986/49-1.pdf

- Curi, Q. L. (2017). Gestion Contable de Mypes en Ayacucho. *SCRIBD*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/106174847/Gestion-Contable-de-Mypes-en-Ayacucho>
- Escalante, N. (2017). En Ayacucho 80% de empresas creadas están destinados al fracaso.
- Estela, M. (2020). *Microempresa*. Obtenido de <https://concepto.de/microempresa/>
- Federico , J., & Caballero, F. (2016). *Sector terciario o servicios*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/sector-terciario-servicios.html>
- Ferraro, C., & Rojo, S. (2018). *Las MIPYMES en América Latina y el Caribe: Una agenda integrada para promover la productividad y la formalización*. Santiago de Chile, Chile: ORGNIZACION MUNDIAL DEL TRABAJO "OIT". Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms_654249.pdf
- Huamán , F. V. (2016). *Documentación Mercantil y Redacción. Ancash, Perú*. ISBN 978-612-47964-0-1. Edigraber S.A.C. Obtenido de <http://isbn.bnpp.gob.pe/catalogo.php?mode=detalle&nt=102014>
- Huamán Balbuena , J. (2009). *Las Mypes en el Perú*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/las-mypes-en-el-peru/>
- Instituto Peruano de Economía. (2022). *SECTORES PRODUCTIVOS*. Obtenido de <https://www.ipe.org.pe/portal/sectores-productivos/>
- Jiménez Martínez, L. V., Cerón González, Y., Zavala Arce, J. J., & González Gómez, Z. L. (2020). Restricciones del entorno a la competitividad de PyMESindustriales en México. 6(11), 35. Obtenido de <https://doi.org/10.29057/est.v6i11.5563>
- Keat, P. G., & Young, P. K. (2004). *La economía de la empresa*. PEARSON EDUCACIÓN. Obtenido de <http://up->

rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1405/Econom%C3%ADa%20de%20empresa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Klius, Y., Ivchenko, Y., Izhboldina, A., & Ivchenko, u. (2020). Enfoques internacionales para organizar un control interno sistema en una empresa en la era digital. 185. Obtenido de <https://doi.org/10.21003/ea.V185-13>

León, J. (2017). *Inclusión financiera de las micro, pequeñas y medianas empresas en el Perú*. Perú: CEPAL. Obtenido de https://www.cepal.org/sites/default/files/document/files/inclusion_financiera_de_las_micro_pequeñas_y_medianas_empresas_en_el_peru_watermark_0.pdf

LÓPEZ, H. V. (2017). *IMPLEMENTACIÓN DE CONTROL INTERNO EFICIENTE PARA LAS ÁREAS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SUS INCIDENCIAS EN LA ENTIDAD FINANCIERA MI BANCO SUCURSAL AYACUCHO, 2016*. TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO, AYACUCHO. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4860>

Lust, J. (2018). Las condiciones laborales de los trabajadores y empleados en las microempresas en el Perú: 1990-2018. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.14138/2203>

Martínez, , M. (2020). *HubSpot. La importancia de las Mypes en España*. Obtenido de marketing.

Medina Rodríguez, M. V. (2018). *Caracterización del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa PETROTHOR S.A.C. - Lima, 2016*.

- Meléndez , C. (2018). *Caracterización del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú, caso empresa: rubro hotelería, “Corporación Real Flor S.A.C.” – Chimbote y propuesta de mejora, 2018.* TESIS, UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE, Carrera Profesional de Contabilidad, Chimbote . Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/23487>
- Melendez , T. J. (2016). *CONTROL INTERNO.* Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Obtenido de http://utex.uladech.edu.pe/handle/ULADECH_CATOLICA/6
- Meléndez Torres, J. B. (2016). *Control interno.* Chimbote, Ancash . Obtenido de http://utex.uladech.edu.pe/handle/ULADECH_CATOLICA/6
- Mendoza, Z. W. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público.* Obtenido de <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-ElControlInternoYSuInfluenciaEnLaGestionAdministra-6656251.pdf>
- Mero Vélez, J. M. (2018). *Empresa, administración y proceso administrativo.* Revista Científica FIPCAEC. Obtenido de <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v3i8.59>
- Mita, D. (2021). *Incidencia del Sistema de Control Interno en la Rentabilidad de la Empresa Quesos Pachacútec E.I.R.L., Arequipa año 2019.* Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12786/CPmichd%281%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Palacios Dongo, A. (2018). *Perú: situación de las micro y pequeñas empresas.* Obtenido de <https://www.expreso.com.pe/opinion/peru-situacion-de-las-micro-y-pequenas-empresas/>

- PEÑARANDA, C. C. (2018). *SECTOR SERVICIOS*. Obtenido de https://apps.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/r852_1/iedep_852.pdf
- Pérez, M. (2022). *Definición de la empresa*. Obtenido de <https://conceptodefinition.de/empresa/>.
- Perucontable. (2021). *Las mypes*. Obtenido de <https://www.perucontable.com/empresa/que-son-las-mypes/>
- Ponce, L. (2018). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa “Corporación Ferretera Rudhayfre S.A.C.” – Tingo Maria, 2017*. TESIS, UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE, Carrera Profesional de Contabilidad, Tingo Maria. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5156>
- Reynoso , C. C. (2016). *LAS TRANSFORMACIONES DEL CONCEPTO DE EMPRESA*. Universidad Autónoma Metropolitana. a Latinoamericana de Derecho Social. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/rlds/n18/1870-4670-rlds-18-00133.pdf>
- Rojas , d. M. (2017). *Economía de la Empresa*. Obtenido de <https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/13602/Temas%20Econom%C3%ADa%20de%20la%20Empresa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rosado, T., & Mero, M. (2021). *Control interno en el departamento de tesorería y su incidencia en la rentabilidad de la agrícola Bananera Dos Hermanos #2 del Cantón Valencia, provincia de los Ríos, año 2020*. La Maná: Universidad Técnica de Cotopaxi. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/7192/1/UTC-PIM-000287.pdf>

Sanabria Boudri , F. M. (2021). Análisis del control interno en PYMES del Perú. *1* , 2.

Obtenido de

<https://rperspectivasinvestigativas.org/ojs/index.php/multidisciplinaria/article/view/18>

Sociedad de comercio exterior del Peru. (2021). *Importancia de las micro y pequeñas*

empresas. Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/articulo/a-2020-el-39-de-los-emprendedores-mype-en-el-peru-contaban-con-al-menos-un-producto-financiero-formal>

SUNAT. (2018). *MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS*. Obtenido de

<https://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/regimenLaboral.html>

Valverde, S. (2017). *Control Interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de*

transporte y turismo Universo E.I.R.L - Trujillo, en los años 2015-2016. Trujillo:

Universidad César Vallejo. Obtenido de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11642/valverde_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vásquez, D. (2017). *Contribuciones del control interno a la mejora de la rentabilidad de*

una empresa de servicios turísticos. Ibarra: Universidad Técnica del Norte.

Obtenido de

<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/7767/1/PG%20589%20TESIS.pdf>

Anexos

1. Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO APLICADO AL GERENTE DE LA EMPRESA EN ESTUDIO.

“La finalidad del presente cuestionario es recoger información de la empresa TVOLUTION S.A.C., para desarrollar el trabajo de investigación denominado: Caracterización del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso empresa “TVOLUTION S.A.C.”- Ayacucho y propuesta de mejora,2021. La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación; se le agradece su colaboración.”

Encuestador(a): Karina Miriam Vilcatoma Rivera

Fecha: Febrero del 2022

INSTRUCCIONES: Marcar dentro del paréntesis con una “X” sólo la alternativa correcta.

CONTROL INTERNO		SI	NO
Ambiente de control			
1.	¿La empresa cuenta con un código de ética aprobado?	X	
2.	¿La empresa elabora planes anuales de formación del personal?	X	
3.	¿cuenta con una guía para la organización y funciones de la empresa?	X	
4.	¿Si los empleados infringen las reglas, se toman acciones correctivas?	X	
Evaluación de riesgos			
5.	¿Se ha implantado un programa para identificar y analizar los riesgos que se presentan en la empresa?	X	
6.	¿La empresa tiene y ha establecido lineamientos y políticas de gestión de riesgos?	X	
7.	¿La empresa ha identificado riesgos que pueden afectar su normal funcionamiento?		X
Actividad De Control			
8.	¿La empresa ha desarrollado procedimientos apropiados para lograr sus objetivos??	X	
9.	¿Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control implementadas?	X	
10.	¿Los trabajadores contratados son debidamente seleccionados y capacitados para el trabajo que realizan?	X	
Información Y Comunicación			
11.	¿Efectúa con los principios institucionales de seguridad de la información?	X	
12.	¿Existe comunicación adecuada entre los empleados de cada área?	X	
13.	¿La empresa cuenta con canales de comunicación donde los empleados pueden denunciar posibles infracciones?	X	
Supervisión Monitoreo			
14.	¿Existe supervisión constante de la gestión?	X	
15.	¿La empresa evalúa las deficiencias de manera oportuna y notifica a las partes relevantes responsables de tomar acciones correctivas?		X
16.	¿La empresa selecciona, diseña y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están implementados y funcionando.?		X
LA RENTABILIDAD			
17.	¿La empresa tiene suficiente control sobre la rentabilidad.?	X	
18.	¿ Su rentabilidad ha mejorado en los últimos dos años?	X	
19.	¿La rentabilidad de la empresa es estable?	X	
20.	¿Las inversiones que ejecuta ayuda a la rentabilidad?	X	
21.	¿mediante el control interno mejoró la rentabilidad de la empresa?	X	
22.	¿Considera la rentabilidad de los servicios que ofrece su empresa?	X	
23.	¿La empresa obtiene un balance general en relación con las ratios financieras?	X	
24.	¿La rentabilidad financiera de su empresa ha mejorado en los últimos años?	X	
25.	¿en la empresa la rentabilidad es la capacidad activa de obtener un beneficio?	X	
26.	¿La rentabilidad financiera de su empresa se ha visto afectada por el Covid-19?	X	

Fuente: Elaboración propia.

2. Consentimiento informado



CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

Ayacucho, 09 de marzo del 2022

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento.

La presente investigación se titulada **CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y RENTABILIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO EMPRESA “TVOLUTION S.A.C.”- AYACUCHO Y PROPUESTA DE MEJORA,2021** y es dirigido por la **KARINA MIRIAM VILCATOMA RIVERA**, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es **Determinar las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso empresa “Tvolution S.A.C.”- Ayacucho y propuesta de mejora,2021**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará **5 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. Si desea, también podrá escribir al correo rpinto@tvolution.com, para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Robert Gonzalo Pinto Flores

Apellidos y nombres del participante

Firma del participante

Karina Miriam Vilcatoma Rivera

Código: 3103142071

Estudiante investigadora