



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y
RENTABILIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO
EMPRESA “RANCHO GRANDE DE MARCAVELICA
E.I.R.L.” - SULLANA Y PROPUESTA DE MEJORA, 2020.**

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

AUTOR

LOPEZ LUZON, HEYNER ISAI

ORCID: 0000-0002-5896-7025

ASESOR

VÁSQUEZ PACHECO, FERNANDO

ORCID: 0000-0002-4217-1217

PIURA - PERÚ

2022



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y
RENTABILIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO
EMPRESA “RANCHO GRANDE DE MARCAVELICA
E.I.R.L.” - SULLANA Y PROPUESTA DE MEJORA, 2020.**

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

AUTOR

LOPEZ LUZON, HEYNER ISAI

ORCID: 0000-0002-5896-7025

ASESOR

VÁSQUEZ PACHECO, FERNANDO

ORCID: 0000-0002-4217-1217

PIURA - PERÚ

2022

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Lopez Luzon, Heyner Isai

ORCID: 0000-0002-5896-7025

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú

ASESOR

Vásquez Pacheco, Fernando

ORCID: 0000-0002-4217-1217

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

JURADO

Baila Gemin, Juan Marco

ORCID: 0000-0002-0762-4057

Montano Barbuda, Julio Javier

ORCID: 0000-0002-1620-5946

Manrique Plácido, Juana Maribel

ORCID: 0000-0002-6880-1141

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgtr. BAILA GEMÍN, JUAN MARCO
PRESIDENTE

Mgtr. MONTANO BARBUDA, JULIO JAVIER
MIEMBRO

Mgtr. MANRIQUE PLÁCIDO, JUANA MARIBEL
MIEMBRA

Mgtr. VÁSQUEZ PACHECO, FERNANDO
ASESOR

AGRADECIMIENTOS

A DIOS padre celestial por la vida, y más aún en la actual situación sanitaria del mundo, por mantenernos con salud.

A mis padres, quienes a lo largo de toda su vida han sido mi ejemplo a seguir; siempre contando con su apoyo y buenos consejos que me han hecho crecer como persona.

A todos los maestros que han sido parte en mi formación como profesional de contabilidad, y de manera especial a nuestro asesor del curso de tesis Vázquez Pacheco Fernando, que con sus recomendaciones he podido elaborar el presente informe.

DEDICATORIAS

Dedico este trabajo de una manera muy especial a mis padres, porque ha sido su esfuerzo el que me ha permitido culminar la carrera profesional de contabilidad, y que sin duda alguna, siempre van a estar apoyando mis nuevos proyectos. A todas las personas que tienen una parte muy importante en mi vida, y en todo momento les brindan su apoyo.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Identificar y describir las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa “Rancho Grande de Marcavelica E.I.R.L.” de Sullana y hacer una propuesta de mejora, 2020. El diseño de investigación fue: Diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Para el recojo de la información, se utilizó las siguientes técnicas: revisión bibliográfica (objetivo específico 1), encuesta (objetivo específico 2) análisis comparativo (objetivo específico 3) y la observación y análisis (objetivo específico 4) y como instrumentos se hizo uso de los siguientes: fichas bibliográficas, cuestionario de preguntas cerradas y las tablas 01 y 02 de esta investigación; encontrando los siguientes resultados: Según los autores de los antecedentes revisados, afirman que el control interno es importante en la gestión empresarial porque permite mejorar la rentabilidad, teniendo mejores control internos previene los riesgos que se presenten, en el entorno empresarial. Asimismo, mediante la técnica de la entrevista a profundidad, llegamos a identificar y describir que la empresa tiene un sistema de control donde verifica e identifica los riesgos internos y externos que afectan los objetivos, el cual ha mejorado la rentabilidad en situaciones financieras. Finalmente, se concluye que la empresa si tiene un sistema de control interno en las diferentes áreas, mejorado y tomando decisiones de cambios de políticas, con la finalidad de seguir manteniendo una rentabilidad efectivamente.

Palabras claves: Control interno, Rentabilidad y Servicios.

ABSTRACT

The present research work had as general objective: Identify and describe the characteristics of internal control and profitability of micro and small companies in the service sector of Peru and of the company "Rancho Grande de Marcavelica E.I.R.L." de Sullana and make a proposal for improvement, 2020. The research design was: Non-experimental, descriptive, bibliographic, documentary and case design. For the collection of information, the following techniques were used: bibliographic review (specific objective 1), survey (specific objective 2), comparative analysis (specific objective 3) and observation and analysis (specific objective 4); The following instruments were used: bibliographic records, questionnaire with closed and open questions, tables 01 and 02 of this research and results table 02; finding the following results: According to the authors of the revised background, they affirm that internal control is important in business management because it allows improving profitability, having better internal control prevents the risks that arise in the business environment. Likewise, through the in-depth interview technique, we came to identify and describe that the company has a control system where it verifies and identifies the internal and external risks that affect the objectives, which has improved profitability in financial situations. Finally, it is concluded that the company does have an internal control system in the different areas, improved and making decisions on policy changes, in order to continue to maintain profitability effectively.

Keywords: Internal control, Profitability and Services.

CONTENIDO

CARÁTULA.....	i
CONTRACARÁTULA	ii
EQUIPO DE TRABAJO	iii
JURADO EVALUADOR Y ASESOR.....	iv
AGRADECIMIENTOS	v
DEDICATORIAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
CONTENIDO	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	20
2.1 Antecedentes:	20
2.1.1 Internacionales.....	20
2.1.2 Nacionales	22
2.1.3 Regionales	26
2.1.4 Locales.....	29
2.2 Bases teóricas:	31
2.2.1 Teoría del control interno	31
2.2.1.1 Teorías del control interno.....	31
2.2.1.2 Manual del control interno administrativo - contable	31
2.2.1.3 Componentes del control interno.....	32
2.2.1.4 Beneficios al realizar un control interno en las auditorías	33
2.2.1.5 El control interno contable	33
2.2.2 Teoría de la rentabilidad.....	34
2.2.2.1 Teoría de la rentabilidad.....	34
2.2.2.2 La diferencia entre la rentabilidad económica y financiera.....	34
2.2.2.3 Indicadores financieros.....	35
2.2.3 Teoría de la empresa.....	36
2.2.3.1 Teoría de la empresa.....	36
2.2.3.2 Magnitud de empresas	37
2.2.3.3 Sectores de empresas	37
2.2.4 Teoría de las micro y pequeñas empresas	38
2.2.4.1 Teoría de las Micro y Pequeñas Empresas	38
2.2.4.2 Las Mype y su liquidez.....	38
2.2.4.3 Las Mype peruanas en 2019 y su realidad ante la crisis.....	39
2.2.5 Teoría del sector servicio.....	39

2.2.5.1 El servicio público.....	39
2.2.5.2 Tipos de servicios al cliente: brinda a tu cliente la mejor atención.....	39
2.2.5.3 Ámbito de actuación.....	40
2.2.6 Caso en estudio: Rancho Grande de Marcavelica E.I.R.L.	40
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.....	42
2.3.4 Definiciones de Mype.....	42
2.3.5 Definiciones de servicios.....	42
III. HIPÓTESIS	44
IV. METODOLOGÍA.....	45
4.1 Diseño de investigación	45
4.2 Población y Muestra.....	45
4.2.1 Población	45
4.2.2 Muestra	45
4.3 Definición y Operacionalización de las variables	46
4.3.1 Matriz de Operacionalización de la pertinencia de los antecedentes del objetivo específico 1.....	46
4.3.2 Matriz de Operacionalización de la pertinencia de los antecedentes del objetivo específico 2.....	48
4.3.3 Matriz de Operacionalización de la pertinencia de los antecedentes del objetivo específico 3.....	50
4.4 Técnicas e instrumentos	52
4.4.1 Técnicas	52
4.4.2 Instrumentos	52
4.5 Plan de análisis.....	52
4.6 Matriz de consistencia.....	53
4.7 Principios éticos	53
V. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	55
5.1 Resultados:	55
5.1.1 Respecto al objetivo específico 1:	55
.....	55
5.1.2 Respecto al objetivo específico 2:	57
.....	57
5.1.3 Respecto al objetivo específico 3:	60
.....	60
5.2 Resultados:	66
5.2.1 Respecto al objetivo específico 1:	66

5.2.2 Respecto al objetivo específico 2:	67
5.2.3 Respecto al objetivo específico 3:	67
VI. CONCLUSIONES	71
6.1 Respecto al objetivo específico 1:	71
6.2 Respecto al objetivo específico 2:	71
6.3 Respecto al objetivo específico 3:	71
6.4 Respecto al objetivo general:	71
Propuesta de mejora:	72
VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	73
7.1 Referencias bibliográficas:	73
7.2 Anexos:	82
7.2.1 Anexo 1: Matriz de consistencia	82
7.2.2 Anexo 2: Modelos de fichas bibliográficas	83
7.2.3 Anexo 3: Cuestionario	84
7.2.4 Anexo 4: Consulta ruc	86

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 01: Resultado del objetivo específico 1	55
TABLA 02: Resultado del objetivo específico 2	57
TABLA 03: Resultado del objetivo específico 3	60

I. INTRODUCCIÓN

En Alemania, el control interno es la herramienta estratégica principal para que una Mype se expande, es por ello que las Mype son consideradas como las vitales para toda la economía del mundo; así mismo son actualmente el mayor empleador del mundo, en donde generan el 60% y el 70% aportan al empleo y de producción nacional mundial 50% del valor total (Sánchez, 2017).

En el Salvador, las micro y pequeñas empresas no pueden obtener suficiente rentabilidad debido a que se cierran por falta de control interno y esto les trae como consecuencia la conducción a la quiebra, lo que será un gran problema en la economía y afectará el producto interno bruto, a pesar que la normativa establece el número de empleados de las micro, pequeñas y medianas empresas, debe tomarse en cuenta la contabilización, ya que esto se tomaría como una falta de control interno (Olacefs, 2015).

En los Estados Unidos de Norteamericana, las Mype proporcionan la mayor parte del trabajo y genera el peso del producto interno bruto y su productividad está relacionada principalmente con el mercado interno, lo que significa que la población económica depende de las actividades en base a control interno y así mejorar la rentabilidad para estar a la altura de otros países subdesarrollados; así mismo el control interno en las Mype conduce a la participación en las exportaciones, lo que se traduce en un empeño competitividad (Neild, 2020).

En Ecuador, el Estado menciona que las Mype son fundamentales para el desarrollo del país, por lo que optó por fortalecer el crecimiento y el desarrollo, así mismo de organizar

planes de apoyo en los aspectos de los controles internos; sin embargo, en algunos casos, se han descubierto problemas que intentan entorpecer la senda del crecimiento, como se puede ver en muchos casos de manera informal, o ineficiencias y restricciones y esto trae como consecuencia la deficiencia ante una rentabilidad económica y financiera (Moreno, Robles & Arandia, 2019).

En Colombia, las pequeñas y medianas empresas son las organizaciones más capaces de adaptarse a los cambios y maximizar las oportunidades del control interno y también son una parte estrecha de la gestión redistributiva en la que ingresan los sectores de bajos y medianos ingresos, y también promueven el desarrollo de un país (Bonilla, 2019).

En el Perú, en la actualidad hay muchos problemas en las Mype, respecto al manejo de un sistema de control interno disminuyendo y teniendo problemas en su rentabilidad y en la toma de decisiones para poder desarrollar y crecer; por lo tanto, las empresas que se dedican a sus diferentes actividades, requieren de una buena organización empresarial, aquí es donde interviene el accionista más conocido como el inversionista, donde él es el responsable de la gestión de la empresa donde realiza y establece estrategias las cuales es necesario para el futuro de la entidad (Leyva & Soto, 2018).

En Piura, las Mype son importantes para la economía y de gran importancia para la contribución PIB del 40% y su aporte laboral es del 80%, sin cortar el autoempleo que generan y necesitan ser capacitadas para evitar los riesgos que se presenten, incluso también los obstáculos ya que las organizaciones presentan en la actualidad distintas dificultades para el manejo y conocimiento del sistema de control interno (Vasquez, 2019).

En Marcavelica, las Mype para la economía es de mucha importancia y fundamental pero que también tiene distintos problemas entre ellas el crecimiento y desarrollo pues algunas se truncan su funcionamiento, por falta de conocimiento, administración control y supervisión y estas pueden reflejar pérdidas financieras y en la rentabilidad (Arroyo & Plata, 2018).

Revisando la literatura pertinente a nivel internacional, se ha encontrado los siguientes trabajos de investigación: Peñafiel & Pullupaxi (2020) realizaron su trabajo de investigación denominado: “Diseño de un sistema de control interno para la empresa de servicios sanbelflower S.R.L, realizado en la ciudad de Latacunga de Ecuador, 2020”. Así mismo, Alderete (2017) realizó su trabajo de investigación denominado: “Diseño de un Sistema de Control Interno para la Asociación de servicios de Mariscos, que permitirá el mejoramiento de la información financiera, realizado en Colombia en la ciudad de Bélgica”. Por su parte, Molina (2017) realizó su trabajo de investigación denominado: “Control Interno y su incidencia en la gestión contable y administrativa de la empresa servicios Arias, realizado en la ciudad de cantón el empalme de ecuador, 2015”. Finalmente, Jarrin & Gómez (2017) realizaron su trabajo de investigación denominado: “Diseño de procedimientos de control interno orientado a minimizar riesgos y optimizar recursos en el área administrativa y financiera en la empresa de servicios de Puebla Chávez y Asociados S.R.L de la ciudad de Riobamba, en Ecuador”.

También, revisando la literatura pertinente a nivel nacional, se ha encontrado los siguientes trabajos de investigación: Flores (2017) realizó su trabajo de investigación denominado: “Control interno y rentabilidad en la empresa Grupo Moreno Automotriz

S.A. Huaraz, 2014”. Así mismo, Meza (2019) realizó su trabajo de investigación denominado: “Sistema de control interno y su efecto en la rentabilidad de la empresa de Transportes y Servicios Múltiples Sur Lima S.A. en el distrito de San Juan de Lurigancho 2018”. Por su parte, Antúnez (2018) realizó su trabajo de investigación denominado: “Control interno y su incidencia en la rentabilidad de las MYPE de Huarney - periodo 2016”. También, Vela (2020) realizó su trabajo de investigación denominado: “Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno y la rentabilidad de la empresa del sector servicios, caso: I.E.P. Las Abejitas – Tingo María, 2019”. Finalmente, Príncipe (2018) realizó su trabajo de investigación denominado: “Sistema de control interno y la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas comerciales del distrito de Paucas, 2015”.

Así mismo, revisando la literatura pertinente a nivel regional, se ha encontrado los siguientes trabajos de investigación: Saguma (2019) realizó su trabajo de investigación denominado: “Los mecanismos de control interno en los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión del año 2016”. Así mismo, Sunción (2018) realizó su trabajo de investigación denominado: “Los mecanismos de control interno en el rubro restaurantes del Perú. Caso: servicios generales medsun restaurante blanquiroja – Piura, 2018”. Por su parte, Quinche (2019) realizó su trabajo de investigación denominado: “Mecanismos de control interno en las empresas del rubro restaurantes del Perú. Caso: restaurante pachos e.i.r.l Piura, 2018”. Finalmente, Girón (2017) realizó su trabajo de investigación denominado: “Los mecanismos de control interno administrativo de los restaurantes del distrito de Sechura y su impacto en los resultados de gestión en el periodo 2015”.

Por último, revisando la literatura pertinente a nivel local, se ha encontrado los siguientes trabajos de investigación: Rivera (2018) realizó su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas de servicios del Peru, rubro restaurantes. Caso restaurante cevichería el tío jhony empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Sullana, año 2017”. Finalmente, Carhuachinchay (2017) realizó su trabajo de investigación denominado: “Los mecanismos de control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de los restaurantes turísticos en la provincia de Sullana - Piura, año 2015”.

Así mismo, se desconoce describir las características respecto al control interno, en base a la dirección y el estilo de la gestión, los diversos riesgos de origen internos y externos, las políticas y los procedimientos si se comunican de forma permanente a los empleados y las evaluaciones continuas o periódicas y respecto a la rentabilidad, en base al rendimiento de los activos y el índice de endeudamiento si afecta al patrimonio de la empresa; esto implica un vacío del conocimiento en este sector y rubro a nivel nacional, regional y local. Es por ello, que el enunciado del problema es el siguiente: ¿Cuáles son las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa “Rancho Grande de Marcavelica E.I.R.L.” de Sullana y cómo mejorarlas, 2020? Para responder al siguiente enunciado del problema, planteamos al siguiente objetivo general: Identificar y describir las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa “Rancho Grande de Marcavelica E.I.R.L.” de Sullana y hacer una

propuesta de mejora, 2020. Para conseguir el objetivo general, planteamos los siguientes objetivos específicos:

1. Describir las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú, 2020.
2. Identificar y describir las características del control interno y rentabilidad de la empresa “Rancho Grande de Marcavelica E.I.R.L.” de Sullana, 2020.
3. Realizar un análisis comparativo de las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa “Rancho Grande de Marcavelica E.I.R.L.” de Sullana, 2020.
4. Hacer una propuesta para mejorar las características del control interno y rentabilidad de la empresa “Rancho Grande de Marcavelica E.I.R.L.” de Sullana, 2020.

Por ende, la presente investigación se justifica porque permite llenar el vacío del conocimiento, es decir nos va a permitir identificar y describir las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa “Rancho Grande de Marcavelica E.I.R.L.” de Sullana y hacer una propuesta de mejora, 2020. Así mismo, esta investigación se centra en el sector servicio, debido a que los servicios son el conjunto de acciones realizadas por el conjunto de personas o materiales, que brindan y demandan sus servicios hacia la satisfacción de las persona.

También el estudio se justifica, porque sirve como base y antecedente para futuras investigaciones a nivel internacional, nacional, regional y local; el cual tiene un compromiso metodológico y por cuestiones académicas permitirá obtener el título

profesional de contador público. Así mismo, la alma mater Universidad Católica lo Ángeles de Chimbote, estará mejorando su calidad estándar en base a los nuevos modelos establecido por el nuevo reglamento. De igual manera, al sustentar el trabajo de investigación el alumno aportará conocimiento con respecto a su tema en los diferentes rubros de las empresas y esto ayudaría con el crecimiento de la misma.

La metodología de la investigación, se desarrolló en base a una o varias variables pertinentes, el cual es de tipo cualitativo, con un diseño experimental, descriptivo, bibliográfico y de caso; además, se utilizó las técnicas de la entrevista y la revisión bibliográfica; y como instrumentos las fichas bibliográficas y un cuestionario pertinente.

Por último, la presente investigación se justifica, ya que sirve para aquellos autores nuevos en investigación, el cual esta investigación es realizada por estudiantes que ayudan a mejorar los estándares de calidad de la ULADECH y ante ello obtener el título de contador público.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes:

2.1.1 Internacionales

En esta investigación se entiende por antecedentes internacionales todos aquellos trabajos de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad y país del mundo, menos Perú; sobre las variables y unidades de análisis de nuestra investigación.

Peñañiel & Pullupaxi (2020) en su trabajo de investigación denominado: “Diseño de un sistema de control interno para la empresa de servicios sanbelflower S.R.L, realizado en la ciudad de Latacunga de Ecuador, 2020”. El objetivo específico 2 fue: Evaluar el control interno mediante la metodología del COSO III, determinando el nivel de confianza y riesgo de control. La metodología de la investigación fue: Bibliográfica-documental y de caso, para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario aplicado al gerente de la empresa en estudio. Se llegó a las siguientes conclusiones: a) La empresa no dispone de un sistema de control interno adecuado a sus necesidades de manera que le permita desarrollar sus actividades de forma apropiada. b) Respecto al ambiente de control, los empleados desconocen los procesos administrativos correctos que se deben seguir para el eficaz cumplimiento de cada actividad dentro de la empresa, debido a que el sistema de comunicación no es óptimo, así como también por el desinterés que muestran con respecto a estos temas. Asimismo se detectó que existe falta de delimitación de responsabilidades en las actividades que

se ejecutan en la empresa.

Alderete (2017) en su trabajo de investigación denominado: “Diseño de un Sistema de Control Interno para la Asociación de servicios de Mariscos, que permitirá el mejoramiento de la información financiera, realizado en Colombia en la ciudad de Bélgica”. El objetivo específico 2 fue: Investigar las necesidades de desarrollar un sistema de control interno para la asociación de comerciantes mayoristas de mariscos y afines 17 de diciembre, pendientes a diagnosticar la situación actual de la asociación. La metodología de la investigación fue: El diseño fue no experimental, bibliográfico y de caso, se utilizó una muestra de 10 Mype y se utilizó la técnica de las fichas bibliográficas y la herramienta de la encuesta. Se llegó a la siguiente conclusión: Muchas de las empresas al establecer un sistema de control interno, han mejorado su calidad de emprendimiento y ha sido rentable para el crecimiento empresarial, logrando así un avance importante, confiable y eficaz; es por ello que se ha considerado que el control interno decisivo para el mejoramiento y el crecimiento empresarial.

Molina (2017) en su trabajo de investigación denominado: “Control Interno y su incidencia en la gestión contable y administrativa de la empresa servicios Arias, realizado en la ciudad de cantón el empalme de ecuador, 2015”. El objetivo específico 2 fue: La evaluación del sistema de control contable-administrativo mediante el método COSO I revela el grado de eficiencia en la organización. La metodología de la investigación fue: Se realizó un cuestionario estructurado que permitió obtener datos estadísticos necesarios. Se llegó a la siguiente conclusión:

El control interno es importante en el desarrollo de las empresas porque permite tener un desarrollo efectivo, tomando buenas decisiones donde permite lograr el éxito de tener en cuenta las planificaciones estratégicas.

Jarrin & Gómez (2017) en su trabajo de investigación denominado: “Diseño de procedimientos de control interno orientado a minimizar riesgos y optimizar recursos en el área administrativa y financiera en la empresa de servicios de Puebla Chávez y Asociados S.R.L de la ciudad de Riobamba, en Ecuador”. El objetivo específico 2 fue: Analizar la situación actual del Patronato Provincial de Pastaza en cuanto a la solidez de su sistema de control interno, verificando el cumplimiento en la gestión administrativa y financiera. La metodología de la investigación fue: Descriptiva bibliográfica-documental. Se llegó a la siguiente conclusión: Es bueno implementar un sistema de control interno, porque esto ayudará que los productos sean de calidad, en beneficio al usuario, así no se desviará muchos esfuerzos por realizar, ni tampoco será complicado.

2.1.2 Nacionales

En esta investigación se entiende por antecedentes nacionales todos aquellos trabajos de investigación realizados por algún investigador en cualquier ciudad del Perú, menos de la región de Piura; sobre las variables y unidades de análisis de nuestra investigación.

Flores (2017) en su trabajo de investigación denominado: “Control interno y rentabilidad en la empresa Grupo Moreno Automotriz S.A. Huaraz, 2014”. El

objetivo específico 1 fue: Describir el control interno en la empresa Grupo Moreno Automotriz S.A. Huaraz en el 2014. La metodología de la investigación fue: Descriptivo simple, no experimental y transversal; la población muestral estuvo conformada por 20 directivos y trabajadores; la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario estructurado; se indica los principios éticos. Se llegó a las siguientes conclusiones: El 75% dijeron siempre considerar razonable los informes contables y administrativos como fiabilidad en el logro de los objetivos de control interno; el 70% indicaron siempre contribuir al logro del cumplimiento de las metas y objetivos programados por la empresa; el 65% indicaron nunca participar en el análisis de la rentabilidad; el 80% dijeron siempre percibir la intensidad de la inversión en la empresa; el 75% indicaron que la empresa siempre participaba en el mercado competitivo.

Meza (2019) en su trabajo de investigación denominado: “Sistema de control interno y su efecto en la rentabilidad de la empresa de Transportes y Servicios Múltiples Sur Lima S.A. en el distrito de San Juan de Lurigancho 2018”. El objetivo específico 2 fue: Analizar el Sistema de control interno y su efecto en su rentabilidad de la Empresa de Transportes y Servicios Múltiples Sur Lima S.A. en el Distrito de San Juan De Lurigancho 2018. La metodología de la investigación fue: Realizar la observación, entrevistas recogiendo la opinión de los empleados y administradores de la empresa y finalmente verificación documentos contables, logística y administración. Se llegó a la siguiente conclusión: El control interno detecta los puntos débiles y las fallas hacia los objetivos de cada una de las áreas

de la organización, a la vez esto permite analizar la situación económica en los 2 últimos periodos, teniendo una influencia de la rentabilidad salvaguardando el patrimonio, ante ello se propusieron mejoras y decisiones.

Antúnez (2018) en su trabajo de investigación denominado: “Control interno y su incidencia en la rentabilidad de las MYPE de Huarmey - periodo 2016”. El objetivo específico 2 fue: Conocer la rentabilidad de las MYPE de la Provincia de Huarmey en el año 2016. La metodología de la investigación fue: Realizar la observación, entrevistas recogiendo la opinión de los empleados y administradores de la empresa y finalmente verificación documentos contables, logística y administración. Se llegó a las siguientes conclusiones: El 80% de los encuestados manifestaron que el personal que labora en sus empresas si tienen conocimiento sobre control interno y si emplean los componentes y principios del control interno. Asimismo, señalaron que el sistema de control interno es importante para sus empresas e influye en el progreso de las mismas. Respecto al tema de la rentabilidad: El 80% de los dueños expresaron que la rentabilidad ha mejorado entre 5% a 10%, señalando que el incremento del endeudamiento ha disminuido gracias al buen empleo del control interno.

Vela (2020) en su trabajo de investigación denominado: “Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno y la rentabilidad de la empresa del sector servicios, caso: I.E.P. Las Abejitas – Tingo María, 2019”. El objetivo específico 2 fue: Identificar los componentes de control interno que mejoren la rentabilidad de la empresa del sector servicios, caso: I.E.P. Las Abejitas – Tingo María, 2019. La

metodología de la investigación fue: Descriptivo y diseño no experimental ya que es un estudio de caso luego de la aplicación de la encuesta se tuvo como resultado que es necesario e imprescindible contar con un control interno sistematizado, así como establecer presupuesto para un mejor control financiero. Se llegó a la siguiente conclusión: El control interno apropiado y correctamente aplicado mejora la rentabilidad de la institución en estudio.

Príncipe (2018) en su trabajo de investigación denominado: “Sistema de control interno y la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas comerciales del distrito de Paucas, 2015”. El objetivo específico 2 fue: Describir el control interno y la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas comerciales del distrito de Paucas en el 2015. La metodología de la investigación fue: Descriptivo simple, no experimental, transversal; la población estuvo conformada por 65 propietarios y/o administradores de las Mype comerciales y la muestra por 30 propietarios y/o administradores; se operacionalizaron las variables, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario estructurado; se utiliza la estadística descriptiva para analizar las frecuencias y los porcentajes de los resultados de la aplicación del cuestionario. Se llegó a las siguientes conclusiones: El 70% afirmaron que cumplen con las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables al control interno; el 77% participaron en la ejecución de las actividades de control gerencial como componente de control interno; algunas empresas tienen un sistema de control interno establecido, el cual pueden detectar puntos débiles y fallas en las actividades de control, Así mismo, se ha demostrado que la influencia

del control interno, ha tenido un efecto positivo asegurando la rentabilidad de los activos en un 67% afirmaron.

2.1.3 Regionales

En esta investigación se entiende por antecedentes regionales todos aquellos trabajos de investigación realizados por algún investigador en cualquier ciudad de la región Piura, menos en la provincia de Sullana; sobre las variables y unidades de análisis de nuestra investigación.

Saguma (2019) en su trabajo de investigación denominado: “Los mecanismos de control interno en los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión del año 2016”. El objetivo específico 2 fue: Determinar las principales características de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016. La metodología de la investigación fue: No experimental, transaccional, descriptivo, bibliográfico y documental. Se aplicó la técnica de la encuesta a través de un cuestionario como instrumento de recolección de datos, el mismo que fue previamente estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, aplicado a los propietarios, gerentes y/o representantes legales de las empresas en estudio. Se llegó a la siguiente conclusión: Los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura no cumplen en su totalidad con las normas de control Interno que son importantes para el funcionamiento de la empresa poniendo en peligro los resultados y decisiones.

Sunción (2018) en su trabajo de investigación denominado: “Los mecanismos de

control interno en el rubro restaurantes del Perú. Caso: servicios generales MEDSUN restaurante blanquiroja – Piura, 2018”. El objetivo específico 2 fue: Determinar y describir los mecanismos de control interno de Servicios Generales MEDSUN Restaurante Blanquiroja– Piura, 2018. La metodología de la investigación fue: Cualitativo, descriptivo, diseño no experimental, bibliográfico, documental y de caso. Utilizó la técnica de la encuesta, entrevista, para el recojo de información hizo uso de un instrumento de recolección de datos a manera de cuestionario pre estructurado con 62 preguntas relacionadas a la investigación, aplicado al representante legal de la empresa. Se llegó a la siguiente conclusión: El 75% de las empresas expresan que el control interno permite tener una confiabilidad de información dentro de la estructura organizacional, especialmente demostrando informes contables y administrativos confiables con la finalidad de lograr cada objetivo.

Quinche (2019) en su trabajo de investigación denominado: “Mecanismos de control interno en las empresas del rubro restaurantes del Perú. Caso: restaurante pachos e.i.r.l Piura, 2018”. El objetivo específico 2 fue: Describir los mecanismos de control interno del restaurante Pachos E.I.R.L Piura, 2017. La metodología de la investigación fue: Cualitativo, se ha desarrollado usando metodología de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Se aplicó la técnica de la encuesta, entrevista, y observación directa. Para el recojo de la información se utilizó como instrumento de recolección de datos, un cuestionario pre estructurado con 46 preguntas relacionadas a la investigación, el cual fue

aplicado al representante legal de la empresa. Se llegó a la siguiente conclusión: Realizan capacitaciones al personal, pero no existe asistente de reemplazo para el área de caja en momentos de ausencia del responsable; asimismo la empresa cuenta con un sistema contable actualizado que le permite procesar de manera electrónica la información contable.

Giron (2017) en su trabajo de investigación denominado: “Los mecanismos de control interno administrativo de los restaurantes del distrito de Sechura y su impacto en los resultados de gestión en el periodo 2015”. El objetivo específico 2 fue: Determinar las principales características de los Restaurantes del distrito de Sechura en el período 2015. La metodología de la investigación fue: Variable independiente el Control Interno Administrativo y como variable dependiente los Resultados de Gestión. La población y muestra fueron calculadas en base a las empresas del sector en estudio ubicadas en la ciudad de Sechura; tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño. No experimental, transaccional, descriptivo. Aplicando la técnica de la revisión bibliográfica y documental y como instrumento de recolección de información la entrevista, la observación directa y el cuestionario pre estructurado con preguntas de fácil respuesta en base a alternativas, el mismo que fue aplicado al propietario, gerente y/o representante legal de los restaurantes del distrito de Sechura. Se llegó a las siguientes conclusiones: El 68% de estos presentaron oportunamente la información financiera, los planes y objetivos propuestos en el 2015 se cumplieron en el 63% de los restaurantes, y la aplicación del control interno logró efectividad y calidad en el servicio en el 77% de los

restaurantes; ante la implementación del control interno dentro de la empresa, se logra obtener una efectividad y una calidad en el servicio del 77%, las supervisiones permitieron mejorar las normas establecidas en el MOF.

2.1.4 Locales

En esta investigación se entiende por antecedentes locales todos aquellos trabajos de investigación realizados por algún investigador en la ciudad de Sullana; sobre la variable o variables, unidades de análisis y sector de nuestro estudio.

Rivera (2018) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas de servicios del Peru, rubro restaurantes. Caso restaurante cevichería el tío jhony empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Sullana, año 2017”. El objetivo específico 2 fue: Describir las características del control interno del restaurante cevichería “EL TÍO JHONY” E.I.R.L. de la ciudad de Sullana, año 2017. La metodología de la investigación fue: Cuantitativo y nivel de investigación descriptivo con un diseño descriptivo no experimental; así como, se trabajó con una muestra intencional de 8 trabajadores del restaurant cevichería “EL TÍO JHONY” Empresa Individual de Responsabilidad Limitada de la ciudad de Sullana. Para la recopilación de la información de las variables de estudio se utilizó un cuestionario con escala de Likert. La información recopilada se registró y procesó utilizando el programa SPSS V19, a partir de el cual se presentan los resultados en tablas y gráficos de barras y circulares, según los objetivos específicos planteados. Se llegó a la siguiente conclusión: El restaurante cevichería “EL TÍO JHONY” E.I.R.L.

coincide con la realidad de las micro y pequeñas empresas de servicio rubro restaurante a nivel nacional y el cuarto objetivo específico se propone implementar un sistema del registro de la información de atención al cliente del Restaurant Cevichería EL TÍO JONY E.I.R.L.

Carhuachinchay (2017) en su trabajo de investigación denominado: “Los mecanismos de control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de los restaurantes turísticos en la provincia de Sullana - Piura, año 2015”. El objetivo específico 2 fue: Describir las principales características de las empresas del ámbito de estudio en el año 2015. La metodología de la investigación fue: La población y muestra fueron calculadas en base a las empresas del sector en estudio ubicadas en la provincia de Sullana; de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño No experimental, transaccional, descriptivo. Aplicando la técnica de la revisión bibliográfica y documental, y como instrumento de recolección de información la entrevista, la observación directa y el cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, aplicado al propietario, gerente y/o representante legal de las empresas materia de investigación. Se llegó a la siguiente conclusión: El 100% de las empresas en investigación, consideran que el control interno favoreció los resultados de su gestión en el año 2015 debido a la implementación de mecanismos de control interno en las diferentes áreas del restaurant, alcanzando sus metas y objetivos planificados, obteniendo favorables ganancias y logrando la satisfacción y acogida de los clientes.

2.2 Bases teóricas:

2.2.1 Teoría del control interno

2.2.1.1 Teorías del control interno

El control interno y sus orígenes: La llegada de la teoría administrativa general se toma como énfasis al término de control, llegando al punto de la funcionabilidad que une la prefijación el orden y la liberación, teniendo como objetivos previsto de la empresa y se toma conciencia de la necesidad al inicio del sistema de control interno como algo fastidioso reglado y con negativa, pero poniéndolo en práctica da como resultado una mejor organización dentro de la empresa del lado operativo se ve como mejora la actitud y el conocimiento del mismo da como resultado la anticipación de los futuros retrasos que se puedan presentar (Huamán, 2020).

2.2.1.2 Manual del control interno administrativo - contable

El control interno administrativo se conoce por ser la manera en el cual se adhiere la empresa para funcionar, por lo general empírico ya que carece de una forma o método la organización funciona según el rumbo y camino que le trace el administrador o gerente que en muchos casos es por experiencia, la planeación de la misma, por ende su rendimiento es bajo e ineficiente y se debe comprobar la funcionabilidad para alcanzar los objetivos que la administración requiere el ambiente de control; la evaluación de riesgo; sus actividades; sistema de información y comunicación; la supervisión o monitoreo (Valenzuela, 2016).

2.2.1.3 Componentes del control interno

El control interno es una función de la gerencia que tiene por objetivo salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización, las cuales son necesarias implicar los componentes del control interno (Calle, 2020).

Las cuales son:

- a) Ambiente de Control. Engloba el gobierno del sistema y donde se encuentran los lineamientos, normas, procesos y estructuras que proporcionan la base para llevar a cabo el control interno en la organización.
- b) Evaluación de riesgos. Es el componente donde se define un proceso dinámico e iterativo para identificar y analizar los riesgos para el logro de objetivos de la entidad, formando una base para determinar cómo se deben administrar y tratar sus los riesgos.
- c) Actividades de control. Son las acciones establecidas por las políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que las directivas de mitigación de los riesgos para el logro de los objetivos se llevan a cabo.
- d) Información y comunicación. Este componente tiene como protagonista a la información, el cual es necesaria para que la entidad ejecute las responsabilidades de control interno en apoyo del logro de sus objetivos.

e) Actividades de monitoreo. Este componente permite monitorear, a través de evaluaciones continuas, independientes y periódicas, el cumplimiento y correcto funcionamiento de los componentes y principios de este modelo de gestión.

2.2.1.4 Beneficios al realizar un control interno en las auditorías

Según Protek (2020), menciona que las ventajas del control interno se determinan y se dan en ciertas áreas de acuerdo como vaya el proceso de la gestión, las cuales son:

- La efectividad y eficiencia de diversas operaciones.
- La confiabilidad de la información que se esté auditando.
- El cumplimiento de la legislación y las regulaciones aplicables que afecten a las operaciones de la organización a la que pertenezcamos.
- La mejor ejecución de auditorías de control externo e interno en todas las áreas.
- Resguardo de los bienes de la organización de determinado riesgos.

2.2.1.5 El control interno contable

Es el complemento del control administrativo ya que este control tiene por objetivo ser ordenado de manera cronológica, operativa mediante el cual la empresa puede tener datos exactos de una manera oportuna y fiable en tal sentido el control interno contable nos da una estructura con visión para poder planificar y designar las actividades de la organización de una manera precisa y estable teniendo como prioridad las existencias y el uso y manejo

adecuado evitando así cualquier acción en contra de la organización, el cual tiene como objetivo resguardar los activos así mismo los bienes de la empresa, utilizando los criterios de razonabilidad y confiabilidad contable (Díaz, Morales & Fernández, 2018).

2.2.2 Teoría de la rentabilidad

2.2.2.1 Teoría de la rentabilidad

Sistemas para medir la rentabilidad: El sistema integral de rentabilidad tiene como objetivo principal definir y establecer los estados financieros ya sea en su misión, visión de la empresa, como apoyar con los resultados a una mejora para el bien de la empresa ante posibles riesgos encontrados; garantizar su eficiencia y eficacia previa y velar porque todos los resultados de los estados financieros sean positivos y beneficiosos para la empresa (Ibalo, 2018).

2.2.2.2 La diferencia entre la rentabilidad económica y financiera

Los ratios son el número cuantitativo de análisis, el cual reduce los niveles de dimensión en las empresas, ya sea para dar solución a la deficiencia o distorsión económica y financiera; donde la rentabilidad económica tiene por objetivo medir la utilidad de las inversiones que se dan dentro de la empresa, además es un beneficio en la que la empresa promedia las inversiones totales que realiza anuales; es decir si una empresa en su ganancia neta invirtió un promedio de 10% de sus activos, quiere decir que ganancia neta es de 10% por cada total de 100% invertidas y la rentabilidad económica es aquella

entidad donde vela por las acciones de cada socio de la empresa; midiendo la capacidad de inteligencia en cuanto a sus ingresos, si abastecen los gastos de acuerdo a los fondos que están pose siempre (Bizkaia, 2020).

2.2.2.3 Indicadores financieros

Las gracias a los ratios financieros podemos medir los grados de riesgo que establecen en el balance general, para ello debemos ser buenos observadores para no decaer en lo que es la economía financiera de la empresa, en muchas veces el tamaño que los ratios financieros es de cantidad de inversión donde la empresa mediante la evaluación ya sea en los costos generales y la inversión del capital previsto (Financlik, 2018).

Entre las cuales tenemos:

- a) Ratios de solvencia: es la medición de tiempo duradero de las empresas; entre ellas destacan las deudas externas de la empresa.

$$\text{Fórmula: } \frac{\text{Pasivo total}}{\text{Patrimonio neto}}$$

- b) Ratios de cobertura de interés: es aquel que se encarga de investigar el nivel de endeudamiento de la empresa en cuanto a sus resultados y balance de comprobación; el cual atiende las medidas de solución al endeudamiento de la empresa.

$$\text{Fórmula: } \frac{\text{Dividendos}}{\text{Intereses}}$$

c) Ratios de actividad: es aquel que mide los cambios de rotación que existen en el periodo determinado en cuanto a los activos, evaluando así la capacidad de las otras empresas de competencia importantes en el mercado.

Fórmula: $\frac{365 \text{ días}}{\text{Rotación de cuantas por pagar}}$

d) Ratios de liquidez: es el análisis de tiempo en que se efectúa las operaciones; es decir mide la eficacia de los resultados de la empresa a menor o corto tiempo favorable, en donde se integra la toma de decisiones correctas.

Fórmula: $\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$

Los ratios sirven de ayuda en el ámbito financiero, en la rentabilidad anual o mensual de la empresa, porque así logra ver cuán eficiente es, y si está capacitada para convertirse en su propio socio de ventas, es decir vender sus acciones a corto o largo plazo.

2.2.3 Teoría de la empresa

2.2.3.1 Teoría de la empresa

La ventaja de invertir en acciones: Los ratios puede ser buenos generadores siempre y cuando la empresa haiga invertido grandes cantidades de acciones, además haber velado por sus interés ya sea de corto o largo

plazo, aunque mayormente son de corto plazo debido a los cambios de gobierno que derivan cada cierto periodo determinado (CMF, 2020).

2.2.3.2 Magnitud de empresas

Su magnitud de las empresas son más vulnerables y el menos desarrollado del ámbito empresarial del país, esto se debe a diversos motivos, entre las cuales se pueden señalar: la escasa inversión, que les impide soportar los costos y sobrecostos laborales; la imposibilidad de acceder al crédito formal; la carencia de tecnificación; la falta de una buena organización; la inexistencia en la ley de alternativas de organización empresarial que les brinden los beneficios con los que cuentan las formas societarias, forma jurídica que es utilizada fundamentalmente por la mediana y gran empresa que invierte grandes capital (Sánchez, 2015).

2.2.3.3 Sectores de empresas

Los sectores de las empresas se dividen dentro de 3, las cuales son: a) el sector primario, es conocido como el sector extractivo, es decir extraído de la naturaleza, como por ejemplo la pesca, la caza, la agricultura, el petróleo, etc; b) el sector secundario, es conocido como la transformación de productos terminados, es decir transformar la materia prima para poder derivar las necesidades de una sociedad, como por ejemplo la textilera, la óptica, la maderera, etc y c) el sector terciario, es conocido por la capacidad humana, es decir que el ser humano debe aplicar la intelectualidad, para aplicar trabajos físicos y de fuerza humana y así derivarlos al comercio y

también proponer servicios a cualquier necesidad del ser humano (Gonzales, 2020).

2.2.4 Teoría de las micro y pequeñas empresas

2.2.4.1 Teoría de las Micro y Pequeñas Empresas

El aporte y el valor de las microempresas para nuestra economía: En el Perú las micro y pequeñas empresas en el Perú conforman el 95% de la estructura empresarial y emplean al 26,6% de la PEA y brindan flexibilidad a la economía para operar dinámicamente desde nuevos nichos y oportunidades. Sin embargo, no hace un uso significativo del circuito formal de intermediarios financieros, el cual esto se ve afectado por medidas específicas como el impuesto a las transacciones bancarias, impuesto que buscamos evitar (los cheques se transfieren en mano como moneda, se convierten en efectivo en el cajero o se utiliza el efectivo directamente) (Mougenot, 2020).

2.2.4.2 Las Mype y su liquidez

El financiamiento de las micro y pequeñas empresas en el Perú, se ha establecido con el fin de promover la competitividad y productividad de la economía nacional, esto se logrará con la implementación de las medidas para aprovechar las economías de escala. Por lo tanto, el gobierno nacional trabajará junto con el consejo Nacional de Competitividad (CNC), para la competitividad de la industria, y promover estrategias efectivas para lograr el crecimiento de las micro y pequeñas empresas (MEF, 2020).

2.2.4.3 Las Mype peruanas en 2019 y su realidad ante la crisis

En cuanto a la Mype, es el sector económico empresarial más grande del país desde el punto de vista del número de emprendimientos involucrados; igualmente, provee la mayor parte de los puestos de trabajo en el país, en comparación con el sector formal en general; así mismo había ocupado al 56.8 % de la PEA, puestos de trabajo que ni el Estado ni el sector empresarial privado formal han podido ofrecer ni fomentar de forma sostenida. Finalmente, una economía sana es aquella que brinda y genera puestos de trabajo con vocación de permanencia, como son los que brinda el sector empresarial privado y que permite obtener ingresos y sustento especialmente a las grandes mayorías del país (ComexPerú, 2020).

2.2.5 Teoría del sector servicio

2.2.5.1 El servicio público

Los servicios públicos son servicios brindados por el Estado, el cual están directamente bajo su control y mediante su norma de regulación; por otro lado, asegura el abastecimiento de la población de ciertos productos considerados esenciales. Por otro lado, existe la posibilidad de que el servicio público lo desarrolle también una empresa privada, esto se da siempre y cuando la empresa esté sujeta a la supervisión y fiscalización del gobierno (Westreicher, 2020).

2.2.5.2 Tipos de servicios al cliente: brinda a tu cliente la mejor atención

La excelente experiencia y el buen ofrecimiento de la atención del cliente,

genera la satisfacción de ventas y a la vez esto se reemplaza en una oportunidad empresarial; dentro de los tipos de servicios están: a) la atención presencial, tiene una gran importancia para los consumidores ya que se trata de una comunicación de cara a cara entre, el personal, empresa y el cliente; b) Atención telefónica, forma parte de una estrategia al servicio cliente, así mismo hay que cuidar el tono de voz, fluidez al hablar y la claridad necesaria para brindar información y c) Atención virtual, se hará que el cliente se sienta más a gusto a la hora de contar con alguien, así como la atención proactiva y reactiva (Da silva, 2020).

2.2.5.3 Ámbito de actuación

Los ámbitos de actuación, se aplica en diferentes sectores de la economía, una de las principales es el transporte, la movilidad, la hostelería, la gastronomía, los servicios financieros y por otro lado está también incluido el sector público como los sectores de la educación y el salud (Méndez, 2020).

2.2.6 Caso en estudio: Rancho Grande de Marcavelica E.I.R.L.

La razón social es “Rancho Grande de Marcavelica E.I.R.L.”, está bajo el régimen de ser una empresa individual de responsabilidad limitada, con Ruc N°20602823858. Se inscribió el 23 de enero del 2018 y comenzó el inicio de sus actividades el 23 de enero del 2018. Por otro lado, la empresa tiene como actividad principal: Las actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas y como actividades secundarias son actividades de alojamiento para estancias cortas, así

como la actividad de apoyo a la agricultura. Se encuentra ubicada en la ciudad de Sullana, con dirección: Cal. Ramón Castilla N°098 Cent. Marcavelica (Cerca del parque infantil Marcavelica) Piura - Sullana - Sullana. Está a cargo del gerente general Sra. Villalta Guarniz Elvia del Rosario, con documento nacional N°03689979, el cual viene laborando más de 3 años.

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Definiciones del control interno

El 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 (Orellana, 2020).

El Control Interno es un proceso integral efectuado por el titular, funcionario y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzaran los objetivos de la misma, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos (Acosta, 2020).

2.3.2 Definiciones de la rentabilidad

Según Sosa (2020), menciona que la rentabilidad es toda acción de inversión o capital para poder obtener ganancias y también la rentabilidad es conocida como acción financiera y económica.

Según Prana (2020), menciona que la rentabilidad es la generación de utilidades o

ganancia pues lleva al desarrollo económico y financiero generando utilidades.

2.3.3 Definiciones de empresa

Según Emprendedores (2017), menciona que la empresa es la más común y constante actividad organizada por el ser humano, el cual, involucra un conjunto de trabajo diario, labor común, esfuerzo personal o colectivo e inversiones para lograr un fin determinado.

Según Gestión (2020), menciona que la empresa es el conjunto de principios y reglamentos que sustentan la existencia de ella, el cual esta busca dar concordancia al conjunto de temas empresariales.

2.3.4 Definiciones de Mype

Es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, comercialización de bienes o prestación de servicios (BBVA, 2020).

Según Valverde (2019), menciona que es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente.

2.3.5 Definiciones de servicios

Según Yanelys (2020), menciona que los servicios son el conjunto de acciones

realizadas por el conjunto de personas o materiales, que brindan y demandan sus servicios hacia la satisfacción de las persona.

Según Thompson (2020), menciona que los servicios se realizan con un solo beneficio, en donde los hombres son capaces de medir su necesidad hacia una petición.

III. HIPÓTESIS

Dado que la investigación fue bibliográfica - documental y de caso, no se formuló hipótesis.

Según Espinoza (2019), menciona que la investigación dentro de la hipótesis es una afirmación o aclaración que se realiza a través de una investigación.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue no experimental – descriptivo – Bibliográfico – Documental y de caso.

Fue no experimental porque no se ha manipulado ningún aspecto de la variable del estudio y las unidades de análisis debido a que la información se tomó tal como se la encontró en la realidad; por lo tanto, no se manipuló ninguna información, Fue descriptivo porque solo se limitó a describir las características de la variable en la unidad de análisis.

Para ser investigados, fue bibliográfico para conseguir los resultados del objetivo específico 1 se hizo una revisión bibliográfica de los antecedentes nacionales, regionales y locales (si es que hubieran) pertinentes.

Fue documental porque se han revisado también algunos documentos relacionados con nuestra investigación. Finalmente fue de caso porque la investigación se limitó a investigar una sola empresa.

4.2 Población y Muestra

4.2.1 Población

La población de la investigación fueron todas las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú.

4.2.2 Muestra

La muestra fue la Empresa “Rancho Grande de Marcavelica E.I.R.L.”, la misma que fue escogida de manera dirigida o intencionada.

4.3 Definición y Operacionalización de las variables

4.3.1 Matriz de Operacionalización de la pertinencia de los antecedentes del objetivo específico 1.

VARIABLES COMPLEMENTARIAS	DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL							
		ANTECEDENTES PERTINENTES	C ₁	C ₂	C ₃	C ₄	C ₅	C ₆	
CONTROL INTERNO	El control interno es un proceso que debe ser ejecutado por el directorio, la gerencia y el personal, es decir, por toda la compañía (Orellana, 2020).	NACIONALES	Flores (2017)	1	1	1	1	1	1
			Meza (2019)	1	1	1	1	1	1
			Antúñez (2018)	1	1	1	1	1	1
			Vela (2020)	1	1	1	1	1	1
			Príncipe (2018)	1	1	1	1	1	1
RENTABILIDAD	Según Sosa (2020), menciona que la rentabilidad es toda acción de inversión o capital para poder obtener ganancias y también la rentabilidad es conocida como acción financiera y económica.	REGIONALES	Saguma (2019)	1	1	1	1	1	1
			Sunción (2018)	1	1	1	1	1	1
			Quinche (2019)	1	1	1	1	1	1
			Giron (2017)	1	1	1	1	1	1
		LOCALES	Rivera (2018)	1	1	1	1	1	1
			Carhuachinchay (2017)	1	1	1	1	1	1

Fuente: Elaboración propia en base a la matriz de Vásquez Pacheco (2021)

Leyenda de los criterios:

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

C1: Tiene que ver con el título del antecedente. El título tiene que tener: la variable(s), las unidades de análisis y el sector económico productivo parecido al de nuestro trabajo de investigación.

C2: Tiene que ver con el objetivo del antecedente. Significa que, el antecedente debe tener algún objetivo parecido, por lo menos un objetivo parecido al de nuestro trabajo de investigación.

C3: Tiene que ver con el resumen de la metodología del antecedente: En el antecedente se debe describir el resumen de la metodología, donde por lo menos, debe considerarse las técnicas e instrumentos de recojo de información.

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

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

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

Además, la matriz debe ser llenada con ceros y uno: 0, significa que no cumple con el criterio. 1, significa que sí cumple con el criterio (Esto es para llenar C1, C2, C3, C4, C5 y C6).

4.3.2 Matriz de Operacionalización de la pertinencia de los antecedentes del objetivo específico 2.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES			RESPUESTAS	
		DIMENSIONES	SUB DIMENSIONES	INDICADORES (PREGUNTAS)	SI	NO
CONTROL INTERNO	El Control Interno es un proceso que debe ser ejecutado por el directorio, la gerencia y el personal, es decir, por toda la compañía (Orellana, 2020).	Ambiente de control	Integridad y valores éticos.	¿En la empresa, el personal cuenta con amplia experiencia suficiente y de servicio?	x	
			Filosofía de la dirección.	¿La empresa, cuenta con un sistema de control?	x	
		Evaluación de riesgo	Identificación de riesgos.	¿La empresa, ha identificado los riesgos internos y externos?	x	
			Planeamiento de la administración de riesgos.	¿La empresa, se ha dado a conocer los distintos riesgos en cada una de las áreas de la organización?	x	
			Valoración de los riesgos	¿La empresa, el área de administración, se enfoca en los posibles riesgos y fraudes?	x	
		Actividades de control	Segregación de funciones	¿Dentro de la empresa, existen mecanismos para identificar, las actividades que afectan a los objetivos?	x	
			Procedimiento de autorización y aprobación.	¿Dentro de la empresa, existen procedimientos de control, ante las posibles brechas de los objetivos?	x	
		Información y comunicación	Comunicación interna.	¿Dentro de la empresa, se proporciona información necesaria y suficiente al personal?	x	
			Comunicación externa.	¿Dentro de la empresa, el área de administración desarrolla sistema de información?	x	
		Supervisión y monitoreo	Actividades de prevención y monitoreo	¿La empresa, realiza auditoría interna y externa, para fortalecer los controles internos?	x	

RENTABILIDAD			Compromisos de mejoramiento	¿La empresa, revisa continuamente los objetivos propuesto por la dirección?	x		
	Según Sosa (2020), menciona que la rentabilidad es toda acción de inversión o capital para poder obtener ganancias y también la rentabilidad es conocida como acción financiera y económica.	Dimensiones de la rentabilidad		Rentabilidad financiera	¿Percibe rentabilidad financiera en su microempresa?	x	
				Rentabilidad económica	¿Percibe rentabilidad económica en su microempresa?	x	
				Intensidad de la inversión	¿La intensidad de la inversión ha influido en la inversión de su empresa?	x	
				Participación del mercado	¿La Participación del mercado ha influido en la rentabilidad de su empresa?	x	
			Factores que influyen en la rentabilidad		Calidad del producto servicios	¿La Calidad de los productos y el servicio brindado han influido en la rentabilidad de su empresa?	x
					Desarrollo de nuevos productos	¿El desarrollo de nuevos productos ha influido en la rentabilidad de su empresa?	x
			Impacto del financiamiento		Positivo	¿El financiamiento tiene un impacto positivo en la rentabilidad de su empresa?	x
					Negativo	¿El financiamiento tiene un impacto negativo en la rentabilidad de su empresa?	x
			Impacto de la rentabilidad a través de los años		Positivo	¿La rentabilidad se ha visto mejorado en los dos últimos años?	x
				Negativo	¿La rentabilidad se ha visto empeorada en los dos últimos años?	x	

Fuente: Elaboración propia en base a la matriz de Vásquez Pacheco (2021)

4.3.3 Matriz de Operacionalización de la pertinencia de los antecedentes del objetivo específico 3.

ELEMENTOS DE COMPARACIÓN	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2	RESULTADOS	
CONTROL INTERNO	Ambiente de control	Menciona que, algunas empresas tienen un sistema de control interno establecido, el cual pueden detectar puntos débiles y fallas en las actividades de control; así mismo, se ha demostrado que la influencia del control interno, ha tenido un efecto positivo asegurando la rentabilidad de los activos en un 67% afirmaron (Príncipe, 2018).	La empresa “Rancho Grande de Marcavelica E.I.R.L.”, tiene establecido un control interno en las diferentes áreas que componen su estructura organizacional.	Si coinciden
	Evaluación de riesgo	Menciona que, el control interno detecta los puntos débiles y las fallas hacia los objetivos de cada una de las áreas de la organización, a la vez esto permite analizar la situación económica en los 2 últimos periodos, teniendo una influencia de la rentabilidad salvaguardando el patrimonio, ante ello se propusieron mejoras y decisiones (Meza, 2019).	La empresa “Rancho Grande de Marcavelica E.I.R.L.”, identifica los riesgos internos y externos que afectan a cada una de las áreas de la organización.	Si coinciden
	Actividades de control	Menciona que, la implementación del control interno ha mejorado los mecanismos internos y externos, el cual ha tenido como resultado mejorar cada una de las actividades trazadas por los objetivos (Carhuachinchay, 2017).	La empresa “Rancho Grande de Marcavelica E.I.R.L.”, cuenta con políticas y controles preventivos, además realiza cambios y revisiones de funciones.	Si coinciden
	Información y Comunicación	Menciona que, el 75% de las empresas expresan que el control interno permite tener una confiabilidad de información dentro de la estructura organizacional, especialmente demostrando informes contables y administrativos confiables con la finalidad de lograr cada objetivo (Sunción, 2018).	La empresa “Rancho Grande de Marcavelica E.I.R.L.”, al tener establecido un sistema de control interno, informa a todas las áreas acerca de las responsabilidades y funciones a realizar e incluso se informa de los riesgos internos y externos identificados.	Si coinciden

RENTABILIDAD

Supervisión o Monitoreo	Menciona que, la implementación del control interno dentro de la empresa, se logra obtener una efectividad y una calidad en el servicio del 77%, las supervisiones permitieron mejorar las normas establecidas en el MOF (Giron, 2017).	La empresa “Rancho Grande de Marcavelica E.I.R.L.”, no realiza supervisiones constantes, en donde a un largo periodo de tiempo se realiza auditorías internas y si es necesario externas.	No coinciden
Rentabilidad de los activos o sobre la inversión	Menciona que, algunas empresas tienen un sistema de control interno establecido, el cual pueden detectar puntos débiles y fallas en las actividades de control; así mismo, se ha demostrado que la influencia del control interno, ha tenido un efecto positivo asegurando la rentabilidad de los activos en un 67% afirmaron (Príncipe, 2018).	La empresa “Rancho Grande de Marcavelica E.I.R.L.”, realiza planes estratégicos para mejorar su rentabilidad de activos (ROA).	Si coinciden
Rentabilidad Patrimonial	El control interno detectas los puntos débiles y las fallas hacia los objetivos de cada una de las áreas de la organización, a la vez esto permite analizar la situación económica en los 2 últimos periodos, teniendo una influencia de la rentabilidad salvaguardando el patrimonio, ante ello se propusieron mejoras y decisiones (Meza, 2019).	La empresa “Rancho Grande de Marcavelica E.I.R.L.”, su rendimiento patrimonial ha mejorado, gracias a las utilidades acumuladas durante la gestión.	Si coinciden
Rentabilidad del índice de Endeudamiento total	El 80% de los dueños expresaron que la rentabilidad ha mejorado entre 5% a 10%, señalando que le incremento del endeudamiento ha disminuido gracias al buen empleo del control interno (Antúnez, 2018).	La empresa “Rancho Grande de Marcavelica E.I.R.L.”, su índice de endeudamiento ha mejorado en los 2 últimos años.	Si coinciden

Fuente: Elaboración propia en base a la matriz de Vásquez Pacheco (2021)

4.4 Técnicas e instrumentos

4.4.1 Técnicas

Para el recojo de la información se utilizó las siguientes técnicas: revisión bibliográfica (Objetivo específico 1), encuesta (objetivo específico 2) análisis comparativo (objetivo específico 3) y la observación y análisis (objetivo específico 4).

4.4.2 Instrumentos

Para el recojo de la información se utilizó los siguientes instrumentos: Fichas bibliográficas (Objetivo específico 1), un cuestionario de preguntas cerradas y abiertas (objetivo específico 2), las tablas 01 y 02 de la presente investigación (objetivo específico 3) y tabla de resultados del objetivo específico 2 (objetivo específico 4).

4.5 Plan de análisis

Para conseguir los resultados del Objetivo específico 1, se utilizó la técnica de revisión bibliográfica. Y el instrumento de fichas bibliográficas; estos resultados fueron descritos en las tablas 01 en la presente investigación. Para hacer el análisis de resultados el investigador observó la tabla 01 con la finalidad de agrupar los resultados similares de los antecedentes nacionales, regionales y nacionales (si los hubiera); luego, estos resultados fueron comparados con los resultados similares con los antecedentes internacionales; finalmente estos resultados fueron comparados con las bases teóricas pertinentes.

Para conseguir los resultados del Objetivo específico 2, se utilizó la técnica de la entrevista. A profundidad y como instrumento un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes. Estos resultados fueron aparecidos en la tabla 02 en la presente investigación. Los resultados del objetivo específico 2, fueron comparados con los antecedentes nacionales, regionales y locales e internacionales, estos resultados fueron explicados a la luz de las bases teóricas y el marco conceptual pertinentes.

Para conseguir el objetivo específico 3 se utilizó la técnica del análisis comparativa y como instrumento las tablas 01 y 02 de la presente investigación, estos los resultados fueron especificados en la tabla 03. Para hacer el análisis de resultados el investigador analizó las coincidencias y no coincidencias de los resultados específicos 1 y 2 a la luz de las bases teóricas y marco conceptual pertinentes.

4.6 Matriz de consistencia

Ver Anexo 01

4.7 Principios éticos

- a) **Libre participación y derecho a estar informado:** Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia. En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante el cual las personas como sujetos investigados o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines (Uladech, 2020).

- b) Protección a las personas:** La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio. En las investigaciones en las que se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad y la privacidad (Uladech, 2020).
- c) Beneficencia no maleficencia:** La beneficencia hace que el investigador sea responsable del bienestar físico, mental y social del encuestado. De hecho, la principal responsabilidad del investigador es la protección del participante. Esta protección es más importante que la búsqueda de nuevo conocimiento o que el interés personal, profesional o científico de la investigación (Uladech, 2020).
- d) Justicia:** El principio de justicia prohíbe exponer a riesgos a un grupo para beneficiar a otro, pues hay que distribuir de forma equitativa riesgos y beneficios. Así, por ejemplo, cuando la investigación se sufraga con fondos públicos, los beneficios de conocimiento o tecnológicos que se deriven deben estar a disposición de toda la población y no sólo de los grupos privilegiados que puedan permitirse costear el acceso a esos beneficios (Uladech, 2020).
- e) Integridad científica:** La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios (Uladech, 2020).

V. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE 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 servicio del Perú, 2020

Tabla 1

Resultados del objetivo específico 1

AUTOR (ES)	RESULTADOS
Príncipe (2018)	Menciona que, algunas empresas tienen un sistema de control interno establecido, el cual pueden detectar puntos débiles y fallas en las actividades de control, Así mismo, se ha demostrado que la influencia del control interno, ha tenido un efecto positivo asegurando la rentabilidad de los activos en un 67% afirmaron.
Meza (2019)	Menciona que, el control interno detectas los puntos débiles y las fallas hacia los objetivos de cada una de las áreas de la organización, a la vez esto permite analizar la situación económica en los 2 últimos periodos, teniendo una influencia de la rentabilidad salvaguardando el patrimonio, ante ello se propusieron mejoras y decisiones.
Sunción (2018)	Menciona que, el 75% de las empresas expresan que el control interno permite tener una confiabilidad de información dentro

de la estructura organizacional, especialmente demostrando informes contables y administrativos confiables con la finalidad de lograr cada objetivo.

Antúnez (2018) Menciona que, el 80% de los dueños expresaron que la rentabilidad ha mejorado entre 5% a 10%, señalando que le incremento del endeudamiento ha disminuido gracias al buen empleo del control interno.

Carhuachinchay (2017) Menciona que, la implementación de manuales en las empresas, son importantes porque permiten determinar cuáles son las políticas, responsabilidades, metas dentro de cada una de las áreas, esto a la vez permitirá tener una rentabilidad eficiente y eficaz óptima en todas las operaciones.

Giron (2017) Menciona que, la implementación del control interno dentro de la empresa, se logra obtener una efectividad y una calidad en el servicio del 77%, las supervisiones permitieron mejorar las normas establecidas en el MOF

Fuente: Elaboración propia en base a los antecedentes nacionales, regionales y locales de la investigación.

5.1.2 Respecto al objetivo específico 2:

Identificar y describir las características del control interno y rentabilidad de la empresa “Rancho Grande de Marcavelica E.I.R.L.” de Sullana, 2020.

Tabla 2

Resultados del objetivo específico 2

ITEMS	RESULTADOS	
	SI	NO
I. CONTROL INTERNO		
A. AMBIENTE CONTROL		
1. ¿La empresa, tiene establecido un sistema de control interno?	x	
2. ¿La empresa, realiza planes estratégicos?	x	
3. ¿La empresa, cuenta con un MOF actualizado?	x	
4. ¿La empresa, cuenta con personal de amplia experiencia?	x	
5. ¿La empresa, realiza capacitaciones constantes a su personal?	x	
B. EVALUACIÓN DE RIESGOS		
1. ¿La empresa, cuenta con objetivos definidos?	x	
2. ¿Se identifica los riesgos internos y externos que afectan a cada una de las áreas de la organización?	x	
3. ¿Dentro de la empresa, que área se enfoca en los posibles fraudes?		

-	A. Administración	x
-	A. Contabilidad	
C. ACTIVIDADES DE CONTROL		
1.	¿La empresa, cuenta con políticas y controles preventivos?	x
2.	¿Dentro de la empresa, existen mecanismos para identificar las actividades que afectan a los objetivos?	x
3.	¿Dentro de la empresa, realizan cambios y revisiones de funciones?	x
D. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
1.	¿Dentro de la empresa, se ha establecido un sistema de información acerca de las responsabilidades y funciones?	x
2.	¿Dentro de la empresa, se informa al personal acerca de los riesgos internos y externos identificados?	x
3.	¿Dentro de la empresa, se toman decisiones ante los posibles cambios que se dan a los objetivos?	x
4.	¿La empresa, desarrolla canales de información con fuentes externas?	x
E. SUPERVISIÓN O MONITOREO		
1.	¿Dentro de la empresa, se realiza supervisiones constantes?	x
2.	¿Dentro de la empresa, se realizan auditorías internas y	x

	externas?		
3.	¿La empresa, establece planes de mejoramiento para fortalecer los controles internos?	x	
4.	¿La empresa, evalúa al personal periódicamente?	x	
II. RENTABILIDAD			
A. RENTABILIDAD DE ACTIVOS			
1.	¿Los planes estratégicos ha mejorado la rentabilidad de los activos de la empresa?	x	
2.	¿Las capacitaciones al personal ha mejorado el volumen de ventas de la empresa?	x	
B. RENDIMIENTO PATRIMONIAL			
1.	¿Las deudas y/o obligaciones por pagar afecto el patrimonio de la empresa?		x
2.	¿Las pérdidas acumuladas durante el año anterior, afecto el patrimonio de la empresa?		x
C. INDICE DE ENDEUDAMIENTO			
1.	¿La rentabilidad se ha visto mejorado en los dos últimos años?	x	
2.	¿La rentabilidad se ha visto empeorada en los dos últimos años?		x

Fuente: Elaboración propia en base a la entrevista aplicada al empresario del sector servicio de la empresa “Rancho Grande de Marcavelica E.I.R.L.” en base al cuestionario del anexo 03.

5.1.3 Respecto al objetivo específico 3:

Realizar un análisis comparativo de las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa “Rancho Grande de Marcavelica E.I.R.L.” de Sullana, 2020.

Tabla 3

Resultados del objetivo específico 3

ELEMENTOS DE COMPARACIÓN	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPCIFICO 1	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPCIFICO 2	RESULTADOS
I. CONTROL INTERNO			
Ambiente de Control	Menciona algunas empresas tienen un sistema de control interno establecido, el cual pueden detectar puntos débiles y fallas en las actividades de control; así mismo, se ha demostrado que la influencia del control interno, ha	que, La empresa “Rancho Grande de Marcavelica E.I.R.L.”, tiene establecido un control interno en las diferentes áreas que componen su estructura organizacional.	Si coinciden

tenido un efecto positivo asegurando la rentabilidad de los activos en un 67% afirmaron (Príncipe, 2018).

Evaluación de Riesgo	<p>Menciona que, el control interno detecta los puntos débiles y las fallas hacia los objetivos de cada una de las áreas de la organización, a la vez esto permite analizar la situación económica en los 2 últimos periodos, teniendo una influencia de la rentabilidad salvaguardando el patrimonio, ante ello</p>	<p>La empresa “Rancho Grande de Marcavelica E.I.R.L.”, identifica los riesgos internos y externos que afectan a cada una de las áreas de la organización.</p>	Si coinciden
----------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------

se propusieron mejoras y decisiones (Meza, 2019).

Actividades de Control	Menciona que, la implementación del control interno ha mejorado los mecanismos internos y externos, el cual ha tenido como resultado mejorar cada una de las actividades trazadas por los objetivos	La empresa “Rancho Grande de Marcavelica E.I.R.L.”, cuenta con políticas y controles preventivos, además realiza cambios y revisiones de funciones.	Si coinciden
------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------

(Carhuachinchay, 2017).

Información y Comunicación	Menciona que, el 75% de las empresas expresan que el control interno permite tener una confiabilidad de	La empresa “Rancho Grande de Marcavelica E.I.R.L.”, al tener establecido un sistema de control	Si coinciden
----------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------

información dentro interno, informa a de la estructura todas las áreas organizacional, acerca de las especialmente responsabilidades y demostrando funciones a realizar informes contables y e incluso se informa administrativos de los riesgos confiables con la internos y externos finalidad de lograr identificados. cada objetivo (Sunción, 2018).

Supervisión o Monitoreo	Menciona que, la La empresa No coinciden implementación del “Rancho Grande de control interno Marcavelica dentro de la empresa, E.I.R.L.”, no realiza se logra obtener una supervisiones efectividad y una constantes, en calidad en el servicio donde a un largo del 77%, las periodo de tiempo supervisiones se realiza auditorías permitieron mejorar internas y si es las normas necesario externas.
-------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

establecidas en el
MOF (Giron, 2017).

II. RENTABILIDAD

Rentabilidad de Menciona que, La empresa Si coinciden
los activos sobre algunas empresas “Rancho Grande de
la Inversión tienen un sistema de Marcavelica
(Roa) control interno E.I.R.L.”, realiza
establecido, el cual planes estratégicos
pueden detectar para mejorar su
puntos débiles y rentabilidad de
fallas en las activos (ROA).
actividades de
control; así mismo,
se ha demostrado que
la influencia del
control interno, ha
tenido un efecto
positivo asegurando
la rentabilidad de los
activos en un 67%
afirmaron (Príncipe,
2018).

Rentabilidad Patrimonial	El control interno detectas los puntos débiles y las fallas hacia los objetivos de cada una de las áreas de la organización, a la vez esto permite analizar la situación económica en los 2 últimos periodos, teniendo una influencia de la rentabilidad salvaguardando el patrimonio, ante ello se propusieron mejoras y decisiones (Meza, 2019).	La empresa “Rancho Grande de Marcavelica E.I.R.L.”, su rendimiento patrimonial ha mejorado, gracias a las utilidades acumuladas durante la gestión.	Si coinciden
Rentabilidad de Índice de Endeudamiento	El 80% de los dueños expresaron que la rentabilidad ha mejorado entre 5% a	La empresa “Rancho Grande de Marcavelica E.I.R.L.”, su índice	Si coinciden

10%, señalando que de endeudamiento le incremento del ha mejorado en los endeudamiento ha 2 últimos años. disminuido gracias al buen empleo del control interno (Antúnez, 2018).

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

5.2 Resultados:

5.2.1 Respecto al objetivo específico 1:

Príncipe (2018), Meza (2019), Sunción (2018), Antúnez (2018), Carhuachinchay (2017) y Giron (2017): estos autores descritos mencionan que es importante el control interno dentro de la gestión empresarial, ya que teniendo en cuenta las actividades y desviando o minimizado los riesgos interno o externos, se puede tener una rentabilidad efectiva dentro de la empresa, posiblemente mejorando los activos y recursos financieros; estos resultados si coinciden con los resultados de los autores internacionales, estos resultados si coinciden con el resultado del autor internacional Molina (2017), en donde menciona que el control interno es importante en el desarrollo de las empresas porque permite tener un desarrollo efectivo, tomando buenas decisiones donde permite lograr el éxito de tener en cuenta las planificaciones estratégicas. Finalmente, ambos resultados lo

comparamos con el resultado de Calle (2020), quien en las bases teóricas menciona que el control interno, tiene por objetivo salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización, las cuales son necesarias implicar los componentes del control interno.

5.2.2 Respecto al objetivo específico 2:

En la presente investigación se aplicó un cuestionario de un total de 24 preguntas cerradas, en las cuales solo 18 preguntas fueron relacionadas acerca de las características del control interno, en donde se encontró que la empresa del sector servicios, tiene establecido un sistema de control interno, el cual permite identificar los riesgos internos y externos, teniendo en cuenta las políticas y controles preventivos, para poder informar a los empleados y al personal en general acerca de las tomas de decisiones para un mejoramiento continuo o monitoreo. Por otro lado, 6 preguntas fueron relacionadas acerca de las características de la rentabilidad, en donde se encontró que la empresa ha mejorado su rentabilidad de los activos, patrimonial e índice de endeudamiento, en base a un buen sistema de control interno administrado y ejecutado en cada área.

5.2.3 Respecto al objetivo específico 3:

Lo establecido para conseguir los resultados del objetivo específico 3, se elabora una tabla analítica, cuya tabla contiene cuatros columnas, así mismo la primera columna cuyos elementos son de comparación, por otro lado la segunda columna se establecen los resultados pertinentes del objetivo específico 1, además en la

tercera columna se establecen los resultados pertinentes del objetivo específico 2, finalmente para determinar la columna 4 donde se establecen los resultados de la comparación, entre el resultado del objetivo específico 1 y 2 se observa lo siguiente:

Respecto al ambiente de control: Príncipe (2018): Menciona que, algunas empresas tienen un sistema de control interno establecido, el cual pueden detectar puntos débiles y fallas en las actividades de control; así mismo, se ha demostrado que la influencia del control interno, ha tenido un efecto positivo asegurando la rentabilidad de los activos en un 67% afirmaron; esto si coincide con la empresa “Rancho Grande de Marcavelica E.I.R.L.”, ya que tiene establecido un control interno en las diferentes áreas que componen su estructura organizacional.

Respecto a la evaluación de riesgo: Meza (2019): Menciona que, el control interno detecta los puntos débiles y las fallas hacia los objetivos de cada una de las áreas de la organización, a la vez esto permite analizar la situación económica en los 2 últimos periodos, teniendo una influencia de la rentabilidad salvaguardando el patrimonio, ante ello se propusieron mejoras y decisiones; esto si coincide con la empresa “Rancho Grande de Marcavelica E.I.R.L.”, ya que identifica los riesgos internos y externos que afectan a cada una de las áreas de la organización.

Respecto a las actividades de control: Carhuachinchay (2017): Menciona que, la implementación del control interno ha mejorado los mecanismos internos y

externos, el cual ha tenido como resultado mejorar cada una de las actividades trazadas por los objetivos; esto si coincide con la empresa “Rancho Grande de Marcavelica E.I.R.L.”, ya que cuenta con políticas y controles preventivos, además realiza cambios y revisiones de funciones.

Respecto a la información y comunicación: Sunción (2018): Menciona que, el 75% de las empresas expresan que el control interno permite tener una confiabilidad de información dentro de la estructura organizacional, especialmente demostrando informes contables y administrativos confiables con la finalidad de lograr cada objetivo; esto si coincide con la empresa “Rancho Grande de Marcavelica E.I.R.L.”, ya que al tener establecido un sistema de control interno, informa a todas las áreas acerca de las responsabilidades y funciones a realizar e incluso se informa de los riesgos internos y externos identificados.

Respecto a la supervisión o monitoreo: Giron (2017): Menciona que, la implementación del control interno dentro de la empresa, se logra obtener una efectividad y una calidad en el servicio del 77%, las supervisiones permitieron mejorar las normas establecidas en el MOF; esto no coincide con la empresa “Rancho Grande de Marcavelica E.I.R.L.”, ya que no realiza supervisiones constantes, en donde a un largo periodo de tiempo se realiza auditorías internas y si es necesario externas.

Respecto a la rentabilidad de los activos sobre la inversión (ROA): Príncipe (2018): Menciona que, algunas empresas tienen un sistema de control interno

establecido, el cual pueden detectar puntos débiles y fallas en las actividades de control, Así mismo, se ha demostrado que la influencia del control interno, ha tenido un efecto positivo asegurando la rentabilidad de los activos en un 67% afirmaron; esto si coincide con la empresa “Rancho Grande de Marcavelica E.I.R.L.”, ya que realiza planes estratégicos para mejorar su rentabilidad de activos (ROA).

Respecto a la rentabilidad patrimonial: Meza (2019): Menciona que, el control interno detectas los puntos débiles y las fallas hacia los objetivos de cada una de las áreas de la organización, a la vez esto permite analizar la situación económica en los 2 últimos periodos, teniendo una influencia de la rentabilidad salvaguardando el patrimonio, ante ello se propusieron mejoras y decisiones; esto si coincide con la empresa “Rancho Grande de Marcavelica E.I.R.L.”, ya que su rendimiento patrimonial ha mejorado, gracias a las utilidades acumuladas durante la gestión.

Respecto a la rentabilidad de índice de endeudamiento: Antúnez (2018): Menciona que, el 80% de los dueños expresaron que la rentabilidad ha mejorado entre 5% a 10%, señalando que le incremento del endeudamiento ha disminuido gracias al buen empleo del control interno; esto si coincide con la empresa “Rancho Grande de Marcavelica E.I.R.L.”, ya que su índice de endeudamiento ha mejorado en los 2 últimos años.

VI. CONCLUSIONES

6.1 Respecto al objetivo específico 1:

Según los autores de los antecedentes revisados, en su mayoría afirman que el control interno es importante en la gestión empresarial porque permite mejorar la rentabilidad, teniendo mejores controles internos previniendo los riesgos que se presenten, en el entorno empresarial.

6.2 Respecto al objetivo específico 2:

Mediante la técnica de la entrevista a profundidad, llegamos a encontrar que la empresa, tiene un sistema de control donde verifica e identifica los riesgos internos y externos que afectan los objetivos, el cual ha mejorado la rentabilidad en situaciones financieras respecto a las finanzas, económicas respecto a los derechos de la empresa o de endeudamiento respecto a las deudas o pasivos ante proveedores y estado.

6.3 Respecto al objetivo específico 3:

Mediante el análisis comparativo, del 100% de las características del control interno, tener un sistema control interno en la empresa es favorable, esto si coincide con la empresa, ya que teniendo un sistema de control interno, mejora la rentabilidad empresarial en situaciones financieras, económicas o de endeudamiento.

6.4 Respecto al objetivo general:

Se llega a la siguiente conclusión, las características del control interno, para las empresas del sector servicio ayuda mucho a mejorar su rentabilidad, en base a lo establecido por las responsabilidades, funciones y supervisiones en cada área de la

empresa, esto coincide con la empresa en donde la oportunidad para ella es tener un control interno en las diferentes áreas, mejorado y tomando decisiones de cambios de políticas, con la finalidad de seguir manteniendo una rentabilidad financiera y económicamente.

Propuesta de mejora:

- ✓ De acuerdo a la entrevista que se realizó, al titular gerente de la empresa “Rancho Grande de Marcavelica E.I.R.L.”, se estableció una línea de propuesta de realizar supervisiones constantes en cada área (administración y servicios), con el objetivo de evitar las deficiencias y eliminar los riesgos que afectan a los objetivos, durante la gestión empresarial.

Recomendación:

- ✓ Tener en cuenta la propuesta de mejora, de establecer supervisiones en 2 áreas importantes para la empresa y de esta manera se tendrá una buena administración de los componentes de control y esto ayudara a seguir mejorando las situaciones económicas y financieras de la empresa; además mejorará sus funciones y responsabilidad constates y esto a la vez permitirá a la empresa a seguir aumentado su rentabilidad de activos en base a las ventas y a las tenciones de servicios de calidad.

VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

7.1 Referencias bibliográficas:

Acosta, M. (2020). *¿Qué es el control interno y por qué es importante?* Recuperado de: <https://www.marsh.com/ve/es/services/risk-consulting/insights/what-is-internal-control-and-why-is-it-important.html>

Alderete, B. (2017). *Diseño de un Sistema de Control Interno para la Asociación de servicios de Mariscos, que permitirá el mejoramiento de la información financiera, realizado en Colombia en la ciudad de Bélgica.* Recuperado de: http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/4004/1/43509_1.pdf

Antúnez, E. (2018). *Control interno y su incidencia en la rentabilidad de las MYPES de Huarmey - periodo 2016.* Recuperado de: <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/3138>

Arroyo, P. & Plata, V. (2018). *Ingeniería económica: ¿cómo medir la rentabilidad de un proyecto?* Recuperado de: <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/10726>

BBVA. (2020). *Pymes y mypes: en qué se diferencian.* Recuperado de: <https://www.bbva.com/es/pymes-y-mypes-en-que-se-diferencian/>

Bizkaia, (2020). *Conoce la diferencia entre rentabilidad económica y financiera.* Recuperado de: <https://blog.crowdfundingbizkaia.com/emprendedores/diferencia-rentabilidad-economica-financiera/>

Bonilla, M. (2019). *Decálogo para fortalecer el control interno de las organizaciones.* Recuperado de: <https://blogs.portafolio.co/buenas-practicas-de-auditoria-y->

[control-interno-en-las-organizaciones/decalogo-fortalecer-control-interno-las-organizaciones/](#)

Calle, J. (2020). *Conoce los componentes del control interno de una empresa.*

Recuperado de: <https://www.piranirisk.com/es/blog/conozca-los-componentes-del-control-interno-de-una-empresa>

Carhuachinchay, N. (2017). *Los mecanismos de control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de los restaurantes turísticos en la provincia*

de Sullana - Piura, año 2015. Recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/1105/CONTROL_INTERNO_ADMINISTRATIVO_RESTAURANTES_TUR%C3%8DSTICOS_CARHUACHINCHAY_FARFAN_NANCY_AMELIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

CMF. (2020). *Ventajas de invertir en acciones.* Recuperado de:

<https://www.cmfchile.cl/educa/621/w3-article-512.html#:~:text=La%20principal%20ventaja%20de%20invertir,la%20inversi%C3%B3n%20en%20grandes%20sociedades>

ComexPerú. (2020). *Las Mype peruanas en 2019 y su realidad ante la crisis.*

Recuperado de: <https://www.comexperu.org.pe/articulo/las-mype-peruanas-en-2019-y-su-realidad-ante-la-crisis>

Da silva, D. (2020). *Tipos de servicio al cliente: brinda a tu cliente la mejor atención.*

Recuperado de: <https://www.zendesk.com.mx/blog/tipos-de-servicio-al-cliente/>

- Díaz, J.; Morales, J. & Fernández, S. (2018). *El control interno contable, elemento para la emisión de información financiera relevante y confiable en las pymes*. Recuperado de: <https://www.uv.mx/iic/files/2018/10/Num08-Art01-135.pdf>
- Emprendedores. (2017). *6 conceptos clave de 'empresa', según expertos enero 12, 2017*. Recuperado de: <https://mipropiojefe.com/6-conceptos-clave-empresa-segun-expertos/>
- Espinoza, E. (2019). *La hipótesis en la investigación - SciELO Cuba*. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-76962018000100122
- Financlik. (2018). *Indicadores financieros básicos*. Recuperado de: <https://www.financlick.es/indicadores-financieros-basicos-n-145-es>
- Flores (2017). *Control interno y rentabilidad en la empresa Grupo Moreno Automotriz S.A. Huaraz, 2014*. Recuperado de: <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/934>
- Gestión. (2020). *Definición de empresa*. Recuperado de: <https://www.apuntesgestion.com/b/definicion-de-empresa/>
- Girón, M. (2017). *Los mecanismos de control interno administrativo de los restaurantes del distrito de Sechura y su impacto en los resultados de gestión en el periodo 2015*. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/515/CONTROL_INTERNO_ADMINISTRATIVO_GIRON_DELGADO_MELVA_DALILA.pdf?sequence=6&isAllowed=y

- Gonzales, M. (2020). *Sector primario, secundario y terciario: ejemplos*. Recuperado de: <https://www.unprofesor.com/ciencias-sociales/sector-primario-secundario-y-terciario-ejemplos-2445.html>
- Huamán, T. (2020). *Control interno y auditoria: evolución y perspectivas*. Recuperado de: <https://rogervara.files.wordpress.com/2020/10/control-interno-y-auditoria-evolucion-y-perspectiva.pdf>
- Ibalo, L. (2018). *Sistema para medir la Rentabilidad*. Recuperado de: <https://proyectosuntref.wixsite.com/proyectos/post/sistema-para-medir-la-rentabilidad>
- Jarrin, W. & Gómez, L. (2017). *Diseño de procedimientos de control interno orientado a minimizar riesgos y optimizar recursos en el área administrativa y financiera en la empresa de servicios de Puebla Chávez y Asociados S.R.L de la ciudad de Riobamba, en Ecuador*. Recuperado de: <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/10580/1/PIUPCYA0027-2019.pdf>
- Leyva, D. & Soto, H. (2018). *Control Interno como herramienta para una gestión pública eficiente y prevención de irregularidades*. Recuperado de: [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/97D59BF5DEC57F7905257F870071C2AA/\\$FILE/021-daniel_leiva-hugo_soto.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/97D59BF5DEC57F7905257F870071C2AA/$FILE/021-daniel_leiva-hugo_soto.pdf)
- MEF. (2020). *FAE-Mype*. Recuperado de: https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=102669&lang=es-ES&view=article&id=6435
- Méndez, D. (2020). *Servicios*. Recuperado de: <https://numdea.com/servicios.html>

- Meza, J. (2019). *Sistema de control interno y su efecto en la rentabilidad de la empresa de Transportes y Servicios Múltiples Sur Lima S.A. en el distrito de San Juan de Lurigancho* 2018. Recuperado de: <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/11733>
- Molina, J. (2017). *Control Interno y su incidencia en la gestión contable y administrativa de la empresa servicios Arias, realizado en la ciudad de cantón el empalme de ecuador,* 2015. Recuperado de: <https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/1066/1/T-UTEQ-211.pdf>
- Moreno, P. Robles, G. & Arandia, J. (2019). *Sistema de control interno y profesionalización de los servidores públicos en Ecuador.* Recuperado de: <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1359>
- Mougenot, B. (2020). *El aporte y el valor de las microempresas para nuestra economía.* Recuperado de: <https://facultades.usil.edu.pe/ciencias-empresariales/el-aporte-y-el-valor-de-las-microempresas-para-nuestra-economia/#:~:text=Actualmente%2C%20en%20el%20Per%C3%BA%20existe,la%20categor%C3%ADa%20de%20las%20microempresas.>
- Neild, R. (2020). *Controles Internos y Órganos Disciplinarios Policiales.* Recuperado de: <https://www.wola.org/sites/default/files/downloadable/Citizen%20Security/past/internal%20%20controls%20formatted--sp.pdf>

- Olacefs. (2015). *El control interno desde la perspectiva del enfoque COSO –su aplicación y evaluación en el sector público*. Recuperado de: <https://www.olacefs.com/wp-content/uploads/2016/03/15.pdf>
- Orellana, P. (2020). *Control interno*. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/control-interno.html>
- Peñañiel, M. & Pullupaxi, X. (2020). *Diseño de un sistema de control interno para la empresa de servicios sanbelflower S.R.L, realizado en la ciudad de Latacunga de Ecuador, 2020*. Recuperado de: <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/5785/1/T-001433.pdf>
- Prana. (2020) *¿Qué es la rentabilidad de una empresa y cómo se calcula?* Recuperado de: <https://pranagroup.mx/blog/retribucion-para-tu-negocio/que-es-la-rentabilidad-de-una-empresa-y-como-se-calcula-628/>
- Príncipe, Y. (2018). *Sistema de control interno y la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas comerciales del distrito de Paucas, 2015*. Recuperado de: <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/1908>
- Protek. (2020). *Beneficios de realizar un control interno en las auditorías*. Recuperado de: <https://www.protek.com.py/novedades/control-interno/>
- Quinche, L. (2019). *Mecanismos de control interno en las empresas del rubro restaurantes del Perú. Caso: restaurante pachos e.i.r.l Piura, 2018*. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/15274/MECANISMOS_DE_CONTROL_RESTAURANTES_QUINCHE_LA_CHIRA_LUIS_BRUNO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Rivera, F. (2018). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas de servicios del Peru, rubro restaurantes. Caso restaurante cevichería el tío jhony empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Sullana, año 2017.* Recuperado de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/2499/CARACTERIZACION %20CONTROL RIVERA %20FARFAN FERNANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/2499/CARACTERIZACION%20CONTROL%20RIVERA%20FARFAN%20FERNANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Saguma, Y. (2019). *Los mecanismos de control interno en los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión del año 2016.* Recuperado de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/13364/CONTROL INTERNO RESTAURANTES_SAGUMA_CORREA_YANE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/13364/CONTROL_INTERNO_RESTAURANTES_SAGUMA_CORREA_YANE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sánchez, A. (2015). *Magnitud de empresas.* Recuperado de: <https://www.buenastareas.com/ensayos/Magnitud-De-Empresas/67833706.html>
- Sánchez, A. (2017). *El control interno y la responsabilidad social en el Instituto Tecnológico Superior República Federal de Alemania de la ciudad de Riobamba.* Recuperado de: <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/25017/1/T3937i.pdf>
- Sosa, N. (2020). *Definición de Rentabilidad.* Recuperado de: <https://economia.org/rentabilidad.php>
- Sunción, M. (2018). *Los mecanismos de control interno en el rubro restaurantes del Perú. Caso: servicios generales medsun restaurante blanquiroja – Piura, 2018.*

Recuperado de:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/5462/CONTROL INTERNO RESTAURANTES SUNCION APESTEGUIA MARIA CRISOSTOMA.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/5462/CONTROL_INTERNO_RESTAURANTES_SUNCION_APESTEGUIA_MARIA_CRISOSTOMA.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Thompson, I. (2020). *Definición de Servicios*. Recuperado de:

<https://www.promonegocios.net/mercadotecnia-servicios/definicion-servicios.html>

Uladech. (2021). *Código de ética para la investigación*. Recuperado de:

<https://web2020.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2020/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v004.pdf>

Valenzuela, X. (2016). *Manual de control interno administrativo-contable, para el área de contabilidad de la Empresa Textil Montelli S.A.* Recuperado de:

<http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/12936>

Valverde, A. (2019). *Micro y Pequeña Empresa (PYME)*. Recuperado de:

https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib0504/Libro.pdf

Vasquez, L. (2019). *Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la empresa Constructora*

ARQ Piura S.A. – 2016. Recuperado de:

<https://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1907>

Vela, J. (2020). *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno y la rentabilidad de la empresa del sector servicios, caso: I.E.P. Las Abejitas –*

Tingo María, 2019. Recuperado de:

<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/18221>

Westreicher, G. (2020). *Servicio público*. Recuperado de:

<https://economipedia.com/definiciones/servicio-publico.html>

Yanelys, A. (2020). *Servicio: qué es, características, clasificación y tipos*. Recuperado

de: <https://www.gestiopolis.com/servicio-que-es-caracteristicas-clasificacion-y-tipos/>

7.2 Anexos:

7.2.1 Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	METODOLOGÍA
Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso empresa “Rancho Grande de Marcavelica E.I.R.L.” - Sullana, 2020.	¿Cuáles son las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa “Rancho Grande de Marcavelica E.I.R.L.” de Sullana y cómo mejorarlas, 2020?	Identificar y describir las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa “Rancho Grande de Marcavelica E.I.R.L.” de Sullana y hacer una propuesta de mejora, 2020.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Describir las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú, 2020. 2. Identificar y describir las características del control interno y rentabilidad de la empresa “Rancho Grande de Marcavelica E.I.R.L.” de Sullana, 2020. 3. Realizar un análisis comparativo de las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa “Rancho Grande de Marcavelica E.I.R.L.” de Sullana, 2020. 4. Hacer una propuesta para mejorar las características del control interno y rentabilidad de la empresa “Rancho Grande de Marcavelica E.I.R.L.” de Sullana, 2020. 	Control interno y Rentabilidad	<p>Tipo de investigación: Cuantitativa</p> <p>Nivel de investigación: Descriptivo</p> <p>Diseño de la investigación: No experimental – descriptiva y de caso</p>

Fuente: Elaboración Propia en base a las recomendaciones del DTI Vásquez Pacheco

7.2.2 Anexo 2: Modelos de fichas bibliográficas

FICHA BIBLIOGRAFICA	
Título:	Fotografiar el mundo. El encuadre perfecto.
Autor:	David duChemin
Categoría:	Fotografía
Número de Páginas:	272
Editorial:	Editorial Anaya.
Referencias:	SFF0318LI
Pedidos:	Grupo V. www.latiendadefoto.com

Apellido y nombre del o de los/as autores/as:
Título de la obra:
Año de edición:
Nombre de la editorial:
Nº de la edición:
Ciudad de edición:
Nº de páginas:

7.2.3 Anexo 3: Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Cuestionario es aplicado a las micro y pequeñas empresas del ámbito de estudio. El presente cuestionario, tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominado: **Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso empresa “Rancho Grande de Marcavelica E.I.R.L.” - Sullana, 2020.** La información que brinde las micro y pequeñas empresas, se proporcionará y será utilizada solo con fines académicos y de investigación; por ello en donde 1 es Si, 2 es No.

N°	ITEMS	ESCALA								
		M (1)		M (2)		M (3)		M (4)		
		1	2	1	2	1	2	1	2	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
I. CONTROL INTERNO										
A) AMBIENTE DE CONTROL										
1.	¿La empresa, tiene establecido un sistema de control interno?	X		X		X		X		
2.	¿La empresa, realiza planes estratégicos?	X		X		X		X		
3.	¿La empresa, cuenta con un MOF actualizado?	X			X	X		X		X
4.	¿La empresa, cuenta con personal de amplia experiencia?	X		X			X			X
5.	¿La empresa, realiza capacitaciones constantes a su personal?	X		X		X		X		
B) EVALUACIÓN DE RIESGOS										
6.	¿La empresa, cuenta con objetivos definidos?	X		X		X		X		
7.	¿Se identifica los riesgos internos y externos que afectan a cada una de las áreas de la organización?	X		X			X	X		
8.	¿Dentro de la empresa, el área de la administración se enfoca en los posibles fraudes?	X			X		X	X		
C) ACTIVIDADES DE CONTROL										
9.	¿La empresa, cuenta con políticas y controles preventivos?	X		X			X	X		
10.	¿Dentro de la empresa, realizan cambios y revisiones de funciones?	X		X		X		X		

		M (1)		M (2)		M (3)		M (4)	
11.	¿En la empresa, existen mecanismos para identificar las actividades que afectan a los objetivos?	X			X	X			X
D) INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN									
12.	¿En la empresa, se ha establecido un sistema de información acerca de las responsabilidades y funciones?	X		X		X		X	
13.	¿En la empresa, se informa al personal acerca de los riesgos internos y externos identificados?	X			X		X		X
14.	¿En la empresa, se toman decisiones ante los posibles cambios que se dan a los objetivos?	X		X			X		X
15.	¿La empresa, desarrolla canales de información con fuentes externas?	X			X		X	X	
E) SUPERVISIÓN Y MONITOREO									
16.	¿En la empresa, la supervisión se realiza por áreas?		X	X			X	X	
17.	¿En la empresa, se realizan auditorías internas y externas?	X			X	X			X
18.	¿La empresa, evalúa al personal periódicamente?	X		X			X	X	
II. RENTABILIDAD									
A) RENTABILIDAD DE ACTIVOS									
1.	¿Los planes estratégicos ha mejorado la rentabilidad de los activos de la empresa?	X		X		X		X	
2.	¿Las capacitaciones al personal ha mejorado el volumen de ventas de la empresa?	X		X		X		X	
B) RENDIMIENTO PATRIMONIAL									
3.	¿Las deudas y/o obligaciones por pagar afecto el patrimonio de la empresa?		X		X		X	X	
4.	¿Las pérdidas acumuladas durante el año anterior, afecto el patrimonio de la empresa?		X	X			X	X	
C) INDICE DE ENDEUDAMIENTO									
5.	¿La rentabilidad se ha visto mejorado en los dos últimos años?	X		X			X		X
6.	¿La rentabilidad se ha visto empeorada en los dos últimos años?		X		X	X		X	

Respecto a la propuesta de mejora:

- a) Realizar supervisiones constantes en cada área
- b) Hacer auditorías internas o externas
- c) Realizar capacitaciones al personal
- d) Actualizar el MOF
- e) Realizar planes estratégicos
- f) Otro: _____

7.2.4 Anexo 4: Consulta ruc

Resultado de la Búsqueda			
Número de RUC:	20602823858 - RANCHO GRANDE DE MARCAVELICA E.I.R.L.		
Tipo Contribuyente:	EMPRESA INDIVIDUAL DE RESP. LTDA		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de Inscripción:	23/01/2018	Fecha de Inicio de Actividades:	23/01/2018
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Domicilio Fiscal:	CAL RAMON CASTILLA NRO. 098 CENT. MARCAVELICA (CERCA A PARQUE INFANTIL MARCAVELICA) PIURA - SULLANA - MARCAVELICA		
Sistema Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema Contabilidad:	MANUAL		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 5610 - ACTIVIDADES DE RESTAURANTES Y DE SERVICIO MÓVIL DE COMIDAS Secundaria 1 - 5510 - ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO PARA ESTANCIAS CORTAS Secundaria 2 - 0161 - ACTIVIDADES DE APOYO A LA AGRICULTURA		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA GUIA DE REMISION - REMITENTE		
Sistema de Emisión Electrónica:	FACTURA PORTAL DESDE 31/07/2018 BOLETA PORTAL DESDE 19/07/2018 DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE. AUTORIZ DESDE 16/03/2021		
Emisor electrónico desde:	19/07/2018		
Comprobantes Electrónicos:	BOLETA (desde 19/07/2018), FACTURA (desde 31/07/2018)		
Afiliado al PLE desde:	-		
Padrones:	NINGUNO		
Fecha consulta: 31/07/2022 0:35			

LOPEZ_LUZON_HEYNER_ISAI.docx

ORIGINALITY REPORT

13%

SIMILARITY INDEX

14%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

repositorio.uladech.edu.pe

Internet Source

13%

Exclude quotes On

Exclude matches < 4%

Exclude bibliography On