



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA
RENTABILIDAD DE LAS MYPES NACIONALES DEL**

SECTOR SERVICIOS: CASO EMPRESA

TELECOMUNICACIONES NUEVA VISIÓN S.R.L. –

LIMA, 2021

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

AUTORA

RODRIGUEZ PASTOR, NATHALY ALEXANDRA

ORCID: 0000-0002-5575-987X

ASESOR

QUIROZ CALDERON, MILAGRO BALDEMAR

ORCID: 0000-0002-2286-4606

CHIMBOTE – PERÚ

2023

Equipo De Trabajo

Autora

Rodríguez Pastor, Nathaly Alexandra

ORCID: 0000-0002-5575-987X

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

Perú

Asesor

Quiroz Calderon, Milagros Baldemar

ORCID: 0000-0002-2286-4606

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e Ingeniería,

Escuela Profesional de Contabilidad, Chimbote, Perú

Jurados de Investigación

Mgr. BAILA GEMIN JUAN MARCO

Código ORCID :0000-0003-3776-2490

Mgr. MONTANO BARBUDA JULIOJAVIER

Código ORCID: 0000-0002-1620-5946

Mgr. SOTO MEDINA MARIO WILMAR

Código ORCID: 0000-0002-2232-8803

Hoja de firma del jurado y asesor

.....
ESPEJO CHACON LUIS FERNANDO

Presidente

.....
MONTANO BARBUDA JULIOJAVIER

Miembro

.....
SOTO MEDINA MARIO WILMAR

Miembro

.....
QUIROZ CALDERON MILAGRO BALDEMAR

Asesor

Agradecimientos

Agradezco a Dios, por cuidarme y guiarme durante el desarrollo de esta tesis, por darme las fuerzas y sabiduría para continuar con mis estudios pese a las adversidades de estos años.

Agradezco a mi abuela, Ana Bismarck, por ser como una madre para mí y darme su apoyo absoluto durante este camino en el que obtenido todos los conocimientos necesarios para poder ser una profesional.

Nathaly Alexandra

Dedicatoria

Dedico esta tesis, a mi universidad y alma mater ULADECH por permitirme estar dentro de las filas de sus estudiantes y egresados, se la dedico a todos los profesores que me acompañaron en este camino de aprendizaje y a mis compañeros que juntos pudimos superar cada actividad.

Dedico este trabajo a mi familia, que durante estos años ha sido mi apoyo absoluto y a todas las personas que contribuyeron a que pueda culminar con mi carrera universitaria.

Nathaly Alexandra

Resumen

Este presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: describir la influencia del control interno en la rentabilidad de las MYPES nacionales del sector servicios y de la empresa TELECOMUNICACIONES NUEVA VISION S.R.L de Lima, 2021. Se utilizó una metodología cualitativa, nivel descriptivo y diseño no experimental-descriptivo-bibliográfico-documental y de caso. Haciendo uso de la técnica de revisión bibliográfica, entrevista y análisis comparativo, como instrumento, fichas bibliográficas, un cuestionario y cuadro comparativo. Obteniendo como resultados: **Respecto al objetivo específico 1:** en su mayoría las MYPE tienen un sistema de control interno implementado con deficiencias en los componentes, con una rentabilidad entre el 20% y 25%. **Respecto al objetivo específico 2:** Según el cuestionario realizado al gerente de la empresa en estudio y en base a los resultados, cuenta con control que necesita mejoras y una rentabilidad no calculada periódicamente. **Respecto al objetivo específico 3:** De acuerdo a los resultados obtenidos, ambas unidades de análisis tienen deficiencias en el ambiente de control, información y rentabilidad. **Conclusión general:** las MYPE y la empresa tienen que mejorar su sistema de control interno, la investigación realizada demostró que no poseen elementos básicos como el MOF y ROF, no identifican riesgos, no controlan el movimiento de efectivo, no hay canales de comunicación establecidos, no hacen supervisiones sorpresas, y consideran que el control interno influye en su rentabilidad.

Palabras clave: Control interno, MYPE, rentabilidad, servicios, telecomunicaciones.

Abstract

This present research work had the general objective: to describe the influence of internal control on the profitability of national MYPES in the service sector and the company TELECOMUNICACIONES NUEVA VISION S.R.L of Lima, 2021. A qualitative methodology, descriptive level and non-specific design were used. experimental-descriptive-bibliographic-documentary and case. Using the technique of bibliographic review, interview and comparative analysis, as an instrument, bibliographic records, a questionnaire and a comparative table. Obtaining as results: Regarding specific objective 1: Most of the MYPES have an internal control system implemented with deficiencies in the components, with a profitability between 20% and 25%. Regarding specific objective 2: the company under study has internal control that needs improvement and profitability that is not calculated periodically. Regarding specific objective 3: both analysis units have deficiencies in the control, information and profitability environment. General conclusion: MSEs and the company have to improve their internal control system, the investigation carried out showed that they do not have basic elements such as the MOF and ROF, they do not identify risks, they do not control the movement of cash, there are no established communication channels, They do not make surprise supervisions, and they consider that internal control influences their profitability.

Keywords: Internal control, profitability, services, SMEs, telecommunications.

Contenido

Caratula.....	i
Contracaratula.....	ii
Equipo De Trabajo.....	iii
Hoja de firma del jurado y asesor	iv
Agradecimientos	v
Dedicatoria.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Contenido.....	ix
ÍNDICE DE CUADROS	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	6
2.1 Antecedentes	6
2.1.1 Internacionales.....	6
2.1.2 Nacionales.....	6
2.1.3 Regionales.....	11
2.1.4 Locales.....	12
2.2 Bases teóricas.....	13
2.2.1 Teoría del Control Interno.....	13
2.2.2 Teoría de la rentabilidad	21
2.2.3 Teoría de la empresa	24
2.2.4 Teoría de las Micro y Pequeñas Empresas – MYPE.....	29
2.2.5 Teoría del sector económico productivo.....	34
2.2.6 Descripción de la MYPE del caso de Estudio.....	35
2.3 Marco conceptual.....	36
2.3.1 Definiciones de control interno.....	36
2.3.2 Definiciones de rentabilidad	36
2.3.3 Definiciones de empresa.....	36
2.3.4 Definiciones de MYPE.....	37
2.3.5 Definiciones del sector servicios	37
III. HIPÓTESIS	38

IV. METODOLOGÍA.....	39
4.1 Diseño de la investigación	39
4.2 El universo y muestra.....	39
4.4.1 El universo.	39
4.4.2 Muestra.	40
4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	41
4.4 Técnicas e instrumentos.....	42
4.4.1 Técnicas.	42
4.4.2 Instrumentos.....	42
4.5 Plan de análisis.....	42
4.6 Matriz de consistencia.....	44
4.7 Principios éticos	45
V. RESULTADOS.....	48
5.1 Resultados	48
5.1.1 Respecto al objetivo específico 1.....	48
5.1.2 Respecto al objetivo específico 2.....	49
5.1.3 Respecto al objetivo específico 3.....	50
5.2 Análisis de resultados	51
5.2.1 Respecto al objetivo específico 1.....	51
5.2.2 Respecto al objetivo específico 2.....	53
5.2.3 Respecto al objetivo específico 3.....	55
VI. CONCLUSIONES	57
6.1 Respecto al objetivo específico 1.....	57
6.2 Respecto al objetivo específico 2.....	58
6.3 Respecto al objetivo específico 3.....	58
VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	61
7.1 Referencias bibliográficas.....	61
ANEXOS	70
Anexo 01: Matriz de consistencia.....	70
Anexo 02: Modelo de fichas bibliográficas	71
Anexo 03: Cuestionario de recojo de información	72
.....	72

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: <i>RESULTADOS DE LOS ANTECEDENTES</i>	48
Cuadro 2: <i>RESULTADOS DEL CUESTIONARIO</i>	49
Cuadro 3: <i>RESULTADOS DEL ANÁLISIS COMPARATIVO</i>	50

I. INTRODUCCIÓN

Las empresas del sector público están obligadas por el Estado Peruano y las empresas privadas están obligadas por la economía a la inclusión de mecanismos legales y herramientas de gestión que puedan facilitar la planeación, organización, ejecución e inspección de cada uno de sus procesos (Isaza, 2018). Asimismo, en este sentido:

Cada empresa, incluso la más pequeña, no puede existir sin un sistema establecido de control interno ya que ello influye en la buena ejecución de sus procesos. A cualquier propietario le interesa su seguridad y el control de los flujos financieros, para lo que desarrolla ciertos requisitos que a menudo no están formalizados, pero todos los obedecen. Las reglas de organización y de control en muchos casos se establecen cuando ocurren ciertos problemas, tales como: la escasez o los robos de bienes, alguna necesidad de corregir áreas contables al cambiar de contable, fuga de información a un competidor (Molero, 2021, p. 9)

En las microempresas debido a su falta de formalidad persisten muchos problemas de control interno que inciden en su crecimiento empresarial. El estudio realizado evidencia a partir de la aplicación de un cuestionario de supervisión a los sistemas de control interno, específicamente elaborado en correspondencia a las características de las microempresas, que persisten problemas en subsistemas tan importantes como caja y banco, ingresos y acreedores. Por tener estas entidades una contabilidad muy orientada a lo fiscal se manifiestan deficiencias en el control interno contable de los principales activos de estas organizaciones (Pelayo et al., 2019, p.15)

El peruano (2020) señala que las MYPE rescatan un papel céntrico dentro del desarrollo de la economía del Perú. De acuerdo con datos oficiales, constituyen cerca

del 85% del total de puestos de trabajo y generan alrededor del 40% del producto bruto interno. Consecuente de este reto, el gobierno junto al Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) establecieron medidas económicas para ayudar a las MYPE, a través de los programas de Reactiva Perú y el Fondo de Apoyo Empresarial a la micro y pequeña empresa (FAE-MYPE). La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) flexibilizó el tratamiento de las provisiones que se aplican a los créditos que se otorguen en esos programas.

A pesar de la coyuntura que estamos atravesando mundialmente y lo cual todos los países han sido afectados por el COVID-19, no exceptuando al Perú, las MYPE se vieron duramente afectados y como tal la economía nacional ya que estos aportan un alto porcentaje al PBI a pesar que existe mucha informalidad, por ello el estado tomo medidas de reactivación para las empresas. Por otro lado, las empresas se adaptaron a cambios por la coyuntura y esto también ha influido dentro del control interno de las empresas ya que ha dejado en situaciones complicadas a muchas empresas, entrando a tallar la adaptación del control interno frente a la situación actual de la pandemia, siendo de vital importancia asegurar y reforzar al 100% sus sistemas y procesos de control interno revisándolos y actualizándolos, haciendo hincapié en la comunicación, la gestión de riesgos y cumplimiento de las políticas actuales, de manera que se adapten a las nuevas medidas. Por otro lado, el autor Sanabria (2021) en su estudio de las MYPE en el Perú concluyó que:

Si las PYMES estudiadas no toman los correctivos a tiempo y pertinentes, corren el riesgo de profundizar un control interno que no contribuye en la transparencia, eficiencia, eficacia, con el cual manejan los recursos, situación que contradice el buen funcionamiento de la organización. Por tal motivo, es

necesario contar con políticas y procedimientos administrativos, por cuanto están ligados al manejo de los recursos y del modo en que se informa sobre el destino que se le han dado a los mismos, lo cual entre mayor transparencia exista, mayor probabilidad se genera para concebir un clima de confianza y de respeto que dé lugar a la promoción de valores de convivencia social e institucional, con la finalidad de realizar procedimientos que contribuyan a una mejor recopilación de la información financiera y así, comunicarla de un modo asertivo al cliente interno -externo que en algún momento pudieran solicitar una auditoría (p.11)

A raíz de la problemática señalada, el enunciado del problema planteado es ¿Cuál es la influencia del control interno en la rentabilidad de las Mypes nacionales del sector servicios y de la empresa Telecomunicaciones Nueva Visión S.R.L. - Lima, 2021?

A partir de dicho problema, se puede plantear el siguiente objetivo general: Describir la influencia del control interno en la rentabilidad de las MYPES nacionales del sector servicios y de la empresa Telecomunicaciones Nueva Visión S.R.L de Lima, 2021. Asimismo, el objetivo general puede tener respuesta a través de los siguientes objetivos específicos:

1. Describir la influencia del control interno en la rentabilidad de las MYPE nacionales del sector servicios, 2021.
2. Determinar la influencia del control interno en la rentabilidad de la empresa telecomunicaciones nueva visión S.R.L. de Lima, 2021.
3. Realizar un análisis comparativo de la influencia del control interno en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y

de la empresa Telecomunicaciones Nueva Visión S.R.L. de Lima, 2021.

La presente investigación se justificó, porque el control interno es un tema relevante para las MYPE en el Perú, lo cual, con un adecuado control y manejo del mismo contribuiría el incremento de la rentabilidad de dicha empresa y así poder tener una mayor capacidad de desarrollo y realizar nuevas y más eficientes operaciones, por lo tanto, un buen manejo del control interno está directamente relacionado con el mejoramiento de los servicios que brinda la empresa.

A la vez, la investigación se justificó porque permitió conocer los diferentes componentes del control interno de manera que se pueda estudiar detalladamente y a la vez poder comprender y complementar la información en relación a mi empresa en mención para así poder definir cómo es que se aplicará a la MYPE que se está estudiando.

Además, la investigación se justificó porque sirvió de guía o antecedentes en los trabajos de investigación similares que realizaran los investigadores en sus trabajos de investigación. Finalmente, se justificó porque mediante su elaboración, revisión, presentación, sustentación y aprobación; permitió obtener el título profesional de contador público; dando así cumplimiento a lo establecido de acuerdo a la Nueva Ley Universitaria.

Se utilizó una metodología cualitativa, nivel descriptivo y diseño no experimental-descriptivo-bibliográfico-documental y de caso. Haciendo uso de la técnica de revisión bibliográfica, entrevista y análisis comparativo, como instrumento, fichas bibliográficas, un cuestionario y cuadro comparativo. Obteniendo como resultados: Respecto al objetivo específico 1: en su mayoría las MYPE tienen un sistema de control interno implementado con deficiencias en los componentes, con una

rentabilidad entre el 20% y 25%, demostrando la inferencia del control interno en la rentabilidad. Respecto al objetivo específico 2: la empresa en estudio cuenta con control interno que necesita mejoras y una rentabilidad no calculada periódicamente. Respecto al objetivo específico 3: ambas unidades de análisis tienen deficiencias en el ambiente de control, información y rentabilidad.

Finalmente, se concluye que las MYPE y la empresa tienen que mejorar su sistema de control interno, la investigación realizada demostró que no poseen elementos básicos como el MOF y ROF, no identifican riesgos, no controlan el movimiento de efectivo, no hay canales de comunicación establecidos, no hacen supervisiones sorpresas, y consideran que el control interno influye en su rentabilidad.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales.

En este informe se entiende por antecedentes internacionales a todo trabajo de investigación, realizado por algunos autores en cualquier ciudad y país del mundo, menos Perú; sobre la variable, unidades de análisis y sector de nuestra investigación.

Vera (2019) en su tesis titulada: Control interno de activos fijos y la rentabilidad de la empresa Emturisa S.A., año 2018. Cuyo objetivo general fue: diseñar un sistema de control interno de Activos Fijos a través de la aplicación de los elementos de coso E.R.M., determinando de la rentabilidad de la empresa Emturisa S.A., cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2018. Utilizó una metodología con diseño descriptivo, método deductivo y analítico. Encontró los siguientes resultados: La empresa no posee lineamientos en el control y manejo administrativo de los bienes fijos, debido a que no se encuentran establecidas las funciones y responsabilidades de cada uno de los integrantes de la administración del hotel, otra deficiencia que se presentó fue que no existen el área ni persona específica encargada de los Activos Fijos, que realice las gestiones correspondientes para la conservación de los mismos. La determinación de la rentabilidad se ha visto afectada, puesto que la empresa no cuenta con manuales de políticas administrativas y contables que describan los procesos y procedimientos que deben aplicarse para la generación de la información financiera, se ha presentado información irreal, lo cual perjudica en la toma de decisiones a la empresa.

2.1.2 Nacionales.

En este trabajo se entiende por antecedentes nacionales a todo trabajo de

investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad del Perú, menos en la región Lima, que hayan utilizado la misma variable y unidades de análisis de nuestra investigación

Bustamante (2020) en su tesis titulada: Control interno del área de producción y su efecto en la rentabilidad de la empresa Big Bag Perú S.A.C. en la ciudad de Chiclayo durante el año 2017 tuvo como objetivo general determinar si el control interno en el área de producción tiene efecto en rentabilidad de la empresa industrial Big Bag Perú S.A.C. La metodología utilizada fue de tipo explicativa – correlacional, diseño no experimental. Logrando los siguientes resultados: se pudo apreciar la inexistencia de algún tipo de control tanto en el área de producción como en toda la empresa, debido a la ignorancia de la aplicación de pasos o componentes que conlleva contar con un control, así mismo se evidenció la falta de una estructura organizacional, procedimientos, políticas y funciones operativas deficientes, el personal no se encuentran debidamente capacitados para la ejecución de su actividades, por lo cual solo venían desarrollando sus labores de manera práctica y con el conocimiento conseguido día a día en su trabajo cotidiano. Nunca se han sometido a algún control muchos menos cuenta con equipos tecnológicos para el monitoreo y supervisión de las áreas de la empresa causando muchos errores y contingencias. Se pudo verificar que la empresa es rentable pero no cuenta con un nivel significativo en su utilidad, originado por una deficiente gestión administrativa y la inexistencia de un sistema de control. Se obtuvo el siguiente dato sobre el rendimiento sobre el capital, para el año 2016 fue de 0.11 logrando una disminución para el año 2017 a un saldo de 0.09 eso significa que por cada sol que han puesto como fondo propio se genera esa cantidad en los diferentes años.

Farroñan (2020) en su tesis titulada: Control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Zafiro S.A.C. de la ciudad de Jaen-2018, tuvo como objetivo general determinar en qué medida el control interno incide en la rentabilidad de la empresa Zafiro S.A.C. Utilizó una metodología con no experimental y de alcance explicativa – correlacional. Consiguiendo los siguientes resultados: en el año 2017 tenía deficiencias de control interno por motivo de ausencia de una apropiada segregación de funciones y responsabilidades, acorde con los objetivos de control establecidos; la exposición del activo o pasivo a pérdida o fraude; fallas en el diseño del sistema para suministrar información completa y correcta; violación intencional de los controles establecidos, por parte de personal; no hubo autorizaciones formales de las operaciones; manuales sin utilizar y/o actualizar; debilidades de auditoría interna; no hubo reglamento interno de trabajo. En cuanto a su rentabilidad, incremento favorablemente su utilidad del año 2018; donde el ROA indica un aumento de 6.08 % con relación al año 2017; el ROE alcanzó un 6.47% más que el año 2017.

Rivera (2020) en su tesis titulada: Aplicación de un sistema de control interno en el proceso de gestión de inventarios y su influencia en la rentabilidad de las empresas comerciales del Perú. Caso Corporación MyG Magus E.I.R.L. Ayacucho 2018. Cuyo objetivo general fue: Demostrar de qué manera la aplicación de control interno en el proceso de gestión de inventarios influye en la rentabilidad en las empresas comerciales del Perú. Cuya metodología fue: de tipo cualitativo, nivel descriptivo. Con diseño no experimental. Llego a los siguientes resultados: la empresa no cuenta con un plan estratégico y operativo, asimismo, no capacita al personal para el manejo adecuado del control de sus inventarios, esta situación conlleva a pérdidas incrementando sus gastos. No realiza las supervisiones periódicas de sus inventarios,

así como el control de la misma, no cuenta con un criterio para ordenarla es decir no capacita a su personal para llevar un adecuado control de sus existencias. Por consiguiente, un adecuado control de los inventarios permitirá a la empresa ahorrar en la adquisición de las existencias, disminuyendo sus costos logísticos por exceso de inventarios y sus gastos operativos, esto le va a permitir ofertar sus productos a menores precios, así como tomar decisiones acertadas que le van a permitir tener un mayor margen de utilidad.

Andy (2016) en su tesis titulada: El control interno y la rentabilidad de las mypes Virgen de Fátima de Huaraz – Ancash 2016. Cuyo objetivo general fue: Determinar la influencia del control interno en la rentabilidad de las MYPES del mercado Virgen de Fátima de Huaraz año 2015. Cuya metodología fue: La investigación que se realizó es de Campo, por su objetivo fue de tipo descriptiva y correlacional, por lo que estuvo orientado a determinar la relación entre las variables control interno y rentabilidad de las MYPES y de diseño no experimental y por su prolongación en el tiempo de corte Transversal. Llego a los siguientes resultados: El control interno influye de forma directa en la rentabilidad de las MYPES ya que así lo demuestra la presente investigación mostrando un rendimiento mejor de las empresas que llevan formalmente un sistema de control interno y en el caso de la MYPE en estudio Virgen de Fátima se muestra de forma empírica haciendo que no se llegue a lograr los objetivos y metas esperadas, por ellos se recomienda conocer la gran importancia de la implementación de un sistema de control interno.

(Cruz, 2018) en su tesis titulada: Control interno y su incidencia en la rentabilidad del hotel Boutique La Casona Monsante de la ciudad de Chachapoyas, tuvo como objetivo general determinar si el control interno incide

en la rentabilidad el hotel Boutique La Casona Monsante de la ciudad de Chachapoyas, y tiene como diseño No Experimental de corte transversal , es de tipo de investigación descriptiva correlacional; la población y la muestra estuvo constituida por los trabajadores del hotel; la técnica utilizada fue la encuesta, y análisis documental y sus instrumentos fueron el cuestionario y la ficha de análisis documental; los resultados obtenidos de la investigación concluyeron que el grado no cuenta con un manual de organización, no se elabora presupuesto, plan operativo, no se han evaluado los riesgos que puedan afectar el logro de objetivos y metas, el propietario y trabajadores no poseen profesionalización en el sector turístico y hotelero, no existen políticas y procedimientos para salvaguardar los activos del hotel. Asimismo, se presenta un diseño de un sistema de organización para mejorar los servicios y la rentabilidad en el hotel Boutique La Casona Monsante.

Beltrán (2018) en su tesis titulada: El Control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa A&ABOOK SAC año 2018, que tuvo como objetivo general analizar el control interno de las existencias e incidencias en la situación económica y financiera de la empresa A & A Book SAC Trujillo - Año 2018, la investigación posee como diseño no experimental de cohorte transversal, en donde la muestra poblacional es la empresa A & A Book SAC, para la ejecución se usó la técnica e instrumento de un cuestionario que fue validado por personas contables públicas que han tenido conocimiento acerca de la especialización en las que se aplicaron al estudio así como los análisis documentales y la observación que permitieron la recopilación de datos acerca de la empresa y las actividades que se realizan en ella, asimismo se examinó labores ejecutadas en las áreas de

almacenaje analizándose el control interno, se identificaron las insuficiencias que existen, hallándose en las situaciones económicas y financieras incidencias positivas en la temporada del 2018 confirmando, que el control interno de existencias posee incidencias positivas en sus situaciones económicas y financieras.

2.1.3 Regionales.

En este trabajo se entiende por antecedentes regionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad de la Región de Lima, menos en la ciudad de Lima, que hayan utilizado la misma variable y unidades de análisis de nuestra investigación.

Torrealva (2020) en su tesis titulada: Caracterización del control interno en el área de inventarios de las Micro y Pequeñas Empresas en el sector de comunicaciones del Perú: Caso empresa Comercial Importadora Jean Paul E.I.R.L. – Cañete, 2019 que tuvo como objetivo general describir las características del control interno en el área de inventarios de las Micro y Pequeñas Empresas en el sector de comunicaciones del Perú, 2019. La investigación tuvo una metodología de nivel descriptivo, con diseño no experimental. Llegó a los siguientes resultados: la empresa no tiene un adecuado lugar para almacenamiento de mercaderías, tampoco cuentan con manuales de procedimientos ni manuales de organización y funciones, no realizan actividades de integración del personal, cuentan con un personal con conocimientos para el control de mercaderías. La empresa no ha identificado los riesgos, realizan inventarios para poder determinar e identificar la mercadería existente, no está preparada con soluciones frente a riesgos comunes que suelen presentarse. Realiza sus inventarios de manera periódica, lleva un control computarizado de sus Stocks, no utiliza algún

método de valuación de inventario, el personal a cargo conoce las responsabilidades. No brinda información oportuna de los inventarios, no organiza reuniones grupales, no ha elaborado y difundido documentos. No se supervisa a los trabajadores para que cumplan con sus funciones y responsabilidades, tampoco se realizan supervisiones de manera espontánea para la comprobación de responsabilidades en base a sus labores.

2.1.4 Locales.

En este informe de investigación se entiende por antecedentes locales a todo trabajo de investigación realizado por cualquier investigador en cualquier parte de la ciudad de Lima, sobre aspectos relacionados con nuestra variable y unidades de análisis.

Moreno (2017) en su tesis titulada: La falta de implementación de control interno en el departamento de cobranzas y su influencia en la rentabilidad de la empresa Alisercon S.A.C. en el 2015, tuvo como objetivo general: determinar cómo influye la falta de implementación de control interno en el departamento de cobranzas en la rentabilidad de la empresa Alisercon S.A.C.- Año 2015. El método de investigación fue de diseño no experimental, descriptivo, aplicativo y transversal. El autor llegó a la conclusión que: la empresa Alisercon S.A.C. no habría tenido un ambiente de control interno formal trabajando sus diferentes áreas de trabajo. No existen manuales ni políticas de procedimientos que permitan tener conocimiento acerca de cómo se debe evaluar a nuevos clientes y que criterios tomar para el otorgamiento de créditos. No existen reportes de riesgos ni controles periódicos acerca de las cuentas por cobrar. La empresa no cuenta con un presupuesto anual, además, carecen de reporte de ventas por periodo y no existe comunicación efectiva con otras áreas de la empresa. La empresa no lleva un control de los gastos de ventas y gastos

administrativos que se incurren, tampoco existen reportes de los gastos incurridos, no existe un proceso de aprobación ni encargados de verificar que los gastos incurridos sean reales. La empresa no cuenta con un presupuesto, por lo cual los gastos incurridos son elevados y en algunos casos ficticios.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Teoría del Control Interno.

Podemos decir que desde el origen de la contabilidad surgió prácticamente al mismo tiempo la necesidad de tener la certeza que lo registrado estaba bien realizado y, por ende, controlado; sin embargo, no fue sino hasta después de la serie de escándalos financieros que se dieron en el año 2000, que los hombres de negocios se preocuparon por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses. (...) El alcance del sistema de control interno estuvo limitado más a las áreas contables y financieras de la entidad, se tenía la cultura de que era inherente a dichas áreas y que el resto de las áreas operacionales y de hecho sus trabajadores no se sentían involucrados, situación totalmente equivocada, toda vez que el control interno es aplicable a todas las áreas y personas de la organización. (Tapia et al., 2019, pp. 56-57)

2.2.1.1 Importancia del control interno.

Una de las principales debilidades de las empresas, pero en especial de los negocios familiares es la falta de un sistema de control interno que les permita lograr sus objetivos estratégicos y que, a su vez, ayude a minimizar o atenuar los riesgos a los que se encuentra expuesta. Debido a lo anterior, una de las principales responsabilidades de la Administración de la empresa es implementar, evaluar y monitorear los sistemas de control, que precisamente

existen para apoyar al negocio a lograr sus metas y dotarlo de ventajas competitivas para diferenciarse de sus competidores. Sin embargo, es común que, ya sea por una cuestión cultural o por desconocimiento, muchas compañías carezcan de un sistema de control interno. (Rizo, 2018, pp. 92-93)

2.2.1.2 Objetivos del control interno.

Los objetivos básicos del control interno son: proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución, verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos, promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas, lograr el cumplimiento de las metas y objetivo programados. (Estupiñan, 2021, p. 29)

2.2.1.3 Marcos de referencia.

2.2.1.3.1 COSO.

El marco de COSO mantiene la definición y los cinco componentes de control interno, pero al mismo tiempo incluye mejoras y aclaraciones con el objetivo de facilitar el uso y su aplicación en las entidades. COSO propone desarrollar el marco original, empleando principios y puntos de interés con el objetivo de ampliar y actualizar los conceptos de control interno previamente planteados sin dejar de reconocer los cambios en el entorno empresarial y operativo. (Campos et al., 2018, p.194)

2.2.1.3.2 COSO-ERM.

COSO-ERM define la gestión de riesgo empresarial como un proceso que efectúa el consejo directivo, la dirección y otro personal de una entidad, mismo que se aplica al establecimiento de estrategias y se concibe para identificar los eventos potenciales que pueden afectar a la entidad. De igual manera se emplea

para gestionar los riesgos que se encontrarán dentro del apetito de riesgos, con la finalidad de proporcionar un aseguramiento razonable respecto del logro de los objetivos de la entidad. (Márquez, 2018, p. 57)

2.2.1.3.3 Modelo Estándar de Control Interno MECI.

Para el sector público, el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP conjuntamente con la Agencia de los Estados Unidos para la Cooperación Internacional USAID y su operador en Colombia, Casals Associates Inc., promovió el desarrollo de un nuevo marco conceptual de control interno para el sector público, y homologarlo en prácticas internacionales. El modelo se ha formulado con el propósito de que las entidades del estado puedan mejorar su desempeño institucional, mediante el fortalecimiento del control y de los procesos de evaluación que deben llevar las oficinas de control interno. (López, 2022, p. 33)

2.2.1.3.4 Modelo de Control Interno Privado Canadá COCO.

Simplifica los conceptos y el lenguaje para ser posible una discusión sobre el alcance total del control, con la misma facilidad en cualquier nivel de la organización, empleando unos términos más sencillos para hacerlo accesible a todos los empleados de la empresa, no se busca una integración que permita a todas las partes interesadas una interpretación estándar del control, otorga mayor amplitud a los objetivos de información y cumplimiento e incluye todos los procesos relacionados con la planificación para proporcionar de un sentido de dirección da la Organización. (López, 2022, p. 36)

2.2.1.3.5 Directiva N° 006-2019-CG/INTEG.

Tiene por finalidad lograr que las entidades del Estado implementen el Sistema

de Control Interno como una herramienta de gestión permanente, que contribuye al cumplimiento de los objetivos institucionales y promueve una gestión eficaz, eficiente, ética y transparente. Cuyos objetivos son: regular el procedimiento para implementar el sistema de Control Interno en las entidades del Estado, estableciendo plazos y funciones, asimismo, establecer disposiciones para el seguimiento y evaluación de la implementación del Sistema de Control Interno. (La Contraloría General de la República del Perú, 2019, p. 3)

2.2.1.4 Componentes del control interno.

Los componentes que constituyen el control interno de una entidad son una función de la definición y de la descripción del control interno utilizado por la administración para el propósito de evaluar la efectividad del mismo. La administración puede escoger la definición y la descripción de control interno con base en algún marco de referencia ya establecido; por ejemplo, el emitido por el Comité de Organizaciones Patrocinadoras denominado Marco Integrado COSO de la Comisión Treadway. (Cervantes et al., 2020, p.159)

2.2.1.4.1 Ambiente de Control.

El ambiente de control refleja el espíritu ético vigente en una entidad respecto del comportamiento de los agentes, la responsabilidad con que encarán sus actividades y la importancia que le asignan al control interno. Sirve de base de los otros componentes, ya que es dentro del ambiente reinante que se evalúan los riesgos y se definen las actividades de control tendientes a neutralizarlos. De manera simultánea se capta la información relevante y se realizan las comunicaciones pertinentes, dentro de un proceso supervisado y corregido de

acuerdo con las circunstancias. (Campos et al., 2018, p. 196)

2.2.1.4.2 Evaluación de Riesgos.

Todas las entidades enfrentan riesgos, y estos deben ser evaluados. El proceso mediante el cual estos se identifican, analiza y manejan forma parte importante de un efectivo sistema de control interno. Hoy integrado como otro elemento del control o como una división del mismo, la identificación y cuantificación del riesgo sirve para contar con una respuesta al momento de enfrentarlo. (Rizo, 2018, p. 97)

2.2.1.4.3 Actividades de Control.

Las actividades de control son realizadas por la gerencia y demás personal de la organización por cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos. Ejemplos de estas son la aprobación, la autorización, la verificación, la conciliación, la inspección, la revisión de indicadores de rendimiento, la salvaguarda de los recursos, la segregación de funciones, la supervisión y entrenamiento adecuados. (Estupiñan, 2021, p. 45)

2.2.1.4.4 Sistemas de Información y Comunicación.

Es la promoción de la importancia del programa de gestión del riesgo de fraude y la posición de la organización sobre el mismo, tanto interna como externamente por medio de programas de comunicación corporativa; también pueden considerarse el diseño y capacitación para concientizar al personal acerca del fraude. Confirmar si los empleados conocen las políticas establecidas y si las están cumpliendo de una manera adecuada. (Márquez, 2018, p. 64)

2.2.1.4.5 Supervisión y Monitoreo.

Las actividades de monitoreo evalúan si cada uno de los cinco componentes y principios relevante de control interno están presentes y funcionando de manera conjunta. Las organizaciones pueden utilizar evaluaciones continuas, evaluaciones separadas o una combinación de los dos para determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno y los controles correspondientes a los principios, dentro de cada componente, están presentes y funcionando. (Florito, 2020, Cap. X)

2.2.1.5 Limitaciones del control interno.

El control interno, sin importar qué tan bien esté diseñado y qué tan efectivamente esté operando, solo le puede proporcionar a la administración una seguridad razonable en cuanto al logro de los objetivos de control interno. La probabilidad del logro es afectada por limitaciones inherentes al control interno. Estas limitaciones inherentes, incluyen los efectos de que la conducta humana, en la toma de decisiones, puede fallar, y que las fallas en el control interno pueden ocurrir debido a errores humanos. Además, los controles se pueden pasar por alto, mediante la colusión de dos o más personas, o por la anulación del control interno derivada de una decisión de la administración de la entidad. (Cervantes et al., 2020, p.160)

2.2.1.6 Tipos de Control Interno.

2.2.1.6.1 Control interno administrativo.

La importancia del control administrativo radica en que el solo hecho de establecer planes y objetivos, o que los subordinados acepten los objetivos no es garantía de que las acciones necesarias para lograrlos se hayan

instrumentado o cumplido como se esperaba. Por lo tanto, el administrador eficaz necesita hacer seguimientos para asegurarse de que las acciones, que se supone que otros deben hacer, se hagan, ya que los objetivos deben cumplirse de manera adecuada. (Tapia et al., 2019, p. 63)

2.2.1.6.2 Control interno contable

Como consecuencia del control administrativo sobre el sistema de información, surge, como un instrumento, el control interno contables, con los siguientes objetivos: que todas las operaciones se registren oportunamente, por el importe correcto, en las cuentas apropiadas y en el periodo contable en que se llevan a cabo, para permitir la preparación de estados financieros y mantener el control contable de los activos. Que todo lo contabilizado exista y que lo que exista esté contabilizado, y se investigue cualquier diferencia para adoptar la consecuente y apropiada acción correctiva. Que las operaciones se realicen de acuerdo con las autorizaciones generales y específicas de la administración. Que el acceso de los activos se permita solo con autorización administrativa (Estupiñan, 2021, p. 8)

2.2.1.6.3 Control interno financiero.

El control financiero tiene como principal objetivo salvaguardar nuestras finanzas o recursos de la empresa, de manera que nos permite realizar una comparación de lo programado desde la perspectiva financiero, con la finalidad de subsanar las correcciones pendientes y necesarias en el momento oportuno. (Tapia et al., 2019, p. 63).

El futuro sistema financiero se determinará por mínimos niveles de usar el endeudamiento para financiar una inversión, menores riesgos, instrumentos

financieros más sencillos, mayor supervisión y regulación. La solución que aporta el logro del cumplimiento de la normatividad funciona como una estrategia para la salida ante una crisis, es la elaboración de un sistema de manera que este funcione como supervisor como un método preventivo en el sistema financiero. (Huertas, 2010)

2.2.1.7 Deficiencias en el control interno.

2.2.1.7.1 Deficiencia en el diseño.

Esta deficiencia se presenta cuando a pesar de que el control se lleve a cabo de forma adecuada, la definición y alcance del diseño es incorrecto; por lo cual no se llegan a lograr los objetivos que se esperan obtener dentro de la organización. (Cervantes et al., 2020, p. 160).

2.2.1.7.2 Deficiencia en la operación

Esta deficiencia se presenta cuando a pesar que un control está diseñado de forma correcta, no es operado adecuadamente. Esta mencionada deficiencia también se da cuando la persona encargada de dicho control no está preparada convenientemente para operar dicho control de manera satisfactoria. (Cervantes et al., 2020, p. 160).

2.2.1.7.3 Deficiencia de control.

Esta deficiencia se presenta cuando en la ejecución de un control no permite que la gestión o los representantes de la organización puedan prevenir, detectar y corregir errores a tiempo de forma correcta y oportuna, haciendo de ésta un mayor riesgo inminente. (Florito, 2020, Cap. X).

2.2.1.7.4 Deficiencia significativa.

Es una deficiencia o una combinación de deficiencias en el control interno, que

es menos severa que una debilidad material, pero suficientemente importante para merecer la atención. Da como resultado la probabilidad de que el control interno falle al impedir o detectar los errores materiales. (Florito, 2020, Cap. X)

2.2.1.7.5 Deficiencia material.

Esta deficiencia se presenta cuando previamente hubo muchas deficiencias en conjunto dentro del control interno, lo que conlleva una posibilidad severa de materializarse en consecuencia afectando drásticamente a los objetivos, estos errores también se pueden apreciar e identificar en la información que presenta la entidad. (Florito, 2020, Cap. X).

2.2.1.8.1 Covid-19 y su efecto en el control interno de las empresas.

Muchas personas y empresas se han visto afectadas por la pandemia de COVID-19, este contexto de necesidades ha provocado incumplimientos de pagos de cartera, solicitudes de créditos impagables, complicidades en operaciones fraudulentas, etc. Lo cual ha obligado a las empresas a concentrarse en muchas operaciones y descuidar los controles internos relacionados con la segregación de funciones, los sistemas de acceso a activos, los niveles de autorización, la protección física y la supervisión de gestión de excepciones o valores atípicos. (p. 71)

2.2.2 Teoría de la rentabilidad

2.2.2.1 Ratio financiera.

Una ratio es un resultado entre dos magnitudes, por lo que el resultado es un valor significativo depende de lo que se requiera definir e interpretar, ello nos permitirá realizar las comparaciones respectivas entre sociedades de distintos tamaños,

diferentes lugares y tiempo. (Mancera, 2019, p. 41).

2.2.2.1.2 Razones de actividad.

- **Rotación de inventarios:** Éste ratio nos permitirá conocer el número de veces que el inventario de nuestra mercadería se convierte o se hace efectivo, también nos permitirá conocer que determinado tiempo se hizo efectivo es decir en cuantas veces este se ha renovado en un periodo, y se calcula dividiendo el costo de los bienes o servicios vendidos entre el inventario promedio de mercadería. (Angulo, 2018, p.194).
- **Rotación de cuentas por pagar:** Este ratio o índice nos permitirá conocer los días o número de veces en que la sociedad tarda en pagar sus deudas durante un tiempo, también este ratio nos ayudará para determinar si la empresa tiene la posibilidad y cuanto es que cuenta con solvencia para pagar sus deudas. Se calcula dividiendo las compras entre el promedio de cuentas por pagar a los proveedores. (Angulo, 2018, p.196).

2.2.2.1.3 Razones de liquidez.

Es la relación de activo circulante a pasivo circulante. Esta ratio indica la capacidad de una empresa para pagar sus cuentas a corto plazo. Una relación mayor que uno es generalmente un mínimo, porque cualquier cosa menor que uno significa que la compañía tiene más activos que pasivos. (Arenal, 2022, p. 49)

- **Razón corriente o prueba acida:** Estos términos nos hacen referencia a la capacidad que tiene la empresa como liquidez, es decir cómo es que la empresa puede respaldar sus pasivos a corto plazo con sus activos. Esta ratio igual a los activos corrientes dividido entre los pasivos corrientes. (Márquez, 2018, p.

162).

- **Margen bruto de utilidad:**

Es la proporción o igualdad del margen bruto sobre las ventas, el punto clave es la relación del margen bruto con el aumento o disminución de las ventas, por ejemplo, el crecimiento en las ventas es proporcional al aumento del margen bruto. (Márquez, 2018, p. 163)

- **Margen operativo de utilidad:** Un margen operativo de utilidad nos permitirá conocer si la empresa tiene menos riesgo, este ratio se puede determinar como el ingreso de las ventas menos todos los costos antes de los gastos por impuestos. Es el equilibrio entre el margen operativo sobre las ventas de tal manera que deducir las ganancias frente a las ventas, por ello algunos de los fraudes en materiales pueden identificarse mediante esta razón financiera y sus movimientos inusuales comparadas con otra información. (Márquez, 2018, p. 163).

2.2.2.1.4 Razones de solvencia.

Indican la estabilidad financiera porque miden la deuda en relación con sus activos y el patrimonio de la empresa. Una empresa con demasiada deuda puede no tener la flexibilidad para administrar su flujo de efectivo si las tasas de interés suben o si las condiciones de negocios se deterioran (Arenal, 2022, p. 49)

2.2.2.1.5 Razones de rentabilidad.

El análisis de rentabilidad se concentra principalmente en la relación entre los resultados de las operaciones según se presentan en el Estado de Resultados Integrales, así como en los recursos disponibles para la empresa se presentan

en el Estado de Situación Financiera. (Estupiñán, 2020)

- **Rentabilidad económica:** También conocida como ROA, este ratio o indicador nos permitirá calcular y conocer el beneficio bruto es decir antes de aplicar los impuestos e intereses generado por la empresa en relación del activo. Es decir, recoge la rentabilidad del negocio de la empresa. Para calcular ello se procede a dividimos el resultado o beneficio neto entre el activo neto. (Ortega, 2020, p. 24).
- **Rentabilidad financiera:** También conocida como ROE, este ratio o indicador nos permitirá conocer el beneficio generado por la empresa después de los gastos realizados como intereses e impuestos, pero en relación a nuestro patrimonio neto. Éste será el resultado de dividir el resultado neto por el patrimonio neto promedio o fondos propios. (Ortega, 2020, p. 24).

2.2.3 Teoría de la empresa

La primera empresa conocida y constituida bajo los parámetros de empresa que conocemos hoy fue el Estado romano. El municipio era visto como una persona jurídica independiente capaz de poseer bienes y contraer obligaciones independientes a las personas naturales que la lo constituían. Remontándonos un poco más al pasado y siguiendo lo definido antes en los antecedentes históricos, en el derecho romano se define la primera empresa como la unión de los hijos en torno a la herencia luego de la empresa del padre. La segunda empresa conocida surgió de la necesidad del intercambio de bienes y la tercera, de la que nos referiremos como primera empresa formal existente, corresponde a las societates publicanorum. Las societates publicanorum surgieron en el año 215 a. C., su principal función era recaudar impuestos para el Estado, pero

también participaban en licitaciones públicas par contratos de obra. Se puede decir entonces que las societates publicanorum fueron la primera hacienda pública conocida. (Rodríguez, 2019)

2.2.3.1 *Objetivos de la empresa*

Los objetivos de las empresas de propiedad privada son de carácter fundamentalmente económico. A partir de la venta de su producción se pretende obtener recursos económicos necesarios para retribuir de la venta de su producción se pretende obtener recursos económicos necesarios para retribuir a los propietarios de las materias primas, a los trabajadores, etc., utilizados en la fabricación, y una vez retribuidos estos obtener el máximo beneficio para la empresa. (García, 2020, p. 8)

2.2.3.2 *Clasificación de empresas.*

2.2.3.2.1 *Por su forma jurídica.*

Cada país cuenta con normas que regulan las diferentes formas jurídicas a las que las empresas se pueden acoger para desarrollar sus operaciones, esto, se relaciona con la actividad, obligaciones, derechos y las responsabilidades que va a adquirir la empresa. Dicho eso, de forma general se pueden hablar de empresas:

- ***Individuales:*** Formadas por personas físicas que responden de manera ilimitada con su patrimonio (Pavía, 2021, Sec. 5.3).
- ***Sociedad Colectiva:*** Formadas por personas jurídicas, tales como las sociedades anónimas, limitadas, etc. (Pavía, 2021, Sec. 5.3).

2.2.3.2.2 *Por sector económico-productivo.*

- ***Empresas Industriales o productoras.***

Son aquellas que crean un producto a partir de una o varias materias primas.

La materia prima de una empresa puede ser el producto final o acabado de otra, y así sucesivamente hasta llegar a las personas que consumirán o utilizarán dicho producto, es decir, los clientes finales, formando lo que se denomina cadena de suministro. (Flamarique, 2019, p.22)

- ***Empresas comerciales.***

Las empresas comerciales son aquellas que se dedican a la compra de mercaderías o productos y a la venta de estos mismos sin que estos mencionados sean alterados desde su compra es decir no realizan ningún proceso más allá de la compra y venta, aunque en ocasiones pueden llegar a ser mixtas. Las ventas que realizan pueden ser a mercados mayoristas o minoristas. (Farias et al., 2021, Sec. 1.2).

- ***Empresas de servicios.***

No comercian con productos, sino que ofrecen una prestación, normalmente intangible, destinada a satisfacer las necesidades de otras organizaciones o de los clientes finales. Este tipo de empresas pueden proveer de servicios en el ámbito de la logística, el asesoramiento, la planificación o la formación, entre otros (Flamarique, 2019, p. 24)

2.2.3.2.3 Por la propiedad según capital.

- ***Empresas privadas.*** Cuando hablamos de las empresas privadas nos referimos a una empresa comercial propiedad de inversores, accionistas o propietarios privados no gubernamentales, por lo cual deducimos que es contrario a una entidad pública, estas empresas constituyen el sector privado en la economía (García, 2018, p. 4).
- ***Empresas públicas.*** A comparación de las empresas privadas, este tipo de

empresas mejor dicho entidades, su capital social es propiedad de entidades públicas (entidades descentralizadas) como lo es el estado, y como es propiedad del estado entonces la administración también por lo tanto el estado incide de manera directa o indirecta (García, 2018, p. 4).

- ***Empresas mixtas.*** En este caso, cuando nos referimos a las empresas mixtas son de economía mixta, es decir incluimos tanto a las empresas privadas como a las públicas, es decir dónde están relacionados tanto inversionistas privados como del estado y también deberán y están reguladas y sujetas a reglas (García, 2018, p. 4).

2.2.3.2.4 Por su tamaño.

Las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales. Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT). Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT). Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT. (Congreso de la República del Perú, 2013)

2.2.3.3 La Ley General de Sociedades N° 26887.

La Ley General de Sociedades (LGS), vigente a partir del 01 de enero de 1998, promulgada el 05 de diciembre de 1997 y publicada en el Diario oficial el peruano el 09 de diciembre de 1997 – constituye un instrumento legal que norma y regula la constitución y funcionamiento, así como su disolución y liquidación entre otros aspectos de toda sociedad empresarial en nuestro país

(sociedades anónimas, sociedades comerciales de responsabilidad limitada, sociedades civiles, sociedades en comandita y sociedades colectivas)(Congreso de la República, 2021)

2.2.3.4 Regímenes tributarios.

En el Perú se viene haciendo uso de 4 clases de regímenes tributarios, atribuidos a partir del año 2017, cada régimen cuenta con características diferentes, tales como:

2.2.3.4.1 Nuevo régimen único simplificado.

En este régimen tributario se encuentran las personas que tienen un pequeño negocio cuyos principales clientes son consumidores finales. Las ventajas que ofrece este régimen es que no se llevan registros contables. Solo se efectúa un pago único mensual en función a las categorías que tiene. Categoría 1: tiene un tope de ingresos o compras hasta los S/ 5.000. Se pagan S/ 20 en la medida que no se supere dicho monto. Categoría 2: se paga una cuota mensual de S/ 50 en tanto los ingresos o compras de la persona no superen los S/ 8.000. Cabe señalar que las personas naturales en este régimen solo pueden emitir boletas de venta. No emiten facturas. Asimismo, no generan el crédito fiscal. (Actualidad Empresarial, 2018)

2.2.3.4.2 Régimen especial al impuesto a la renta.

Este régimen está orientado a aquellas firmas que tengan ingresos netos anuales por debajo de S/ 525.000. En este régimen, las firmas pagan impuestos correspondientes al 1,5% de sus ingresos netos, en lugar de pagar una tasa de 29,5% sobre su renta. (Azueño, 2018)

2.2.3.4.3 Régimen MYPE tributario – RMT.

Pensado en la micro y pequeña empresa. El tope de ingresos es de hasta 1.700 UIT. No hay límites en compras y puede emitir todo tipo de comprobante de pago como factura, boleta de venta y otros. Cabe señalar que en este régimen se puede realizar cualquier tipo de actividad. Los contribuyentes de este régimen pagan dos impuestos de manera mensual: el impuesto a la renta y el IGV. (Actualidad Empresarial, 2018)

2.2.3.4.4 Régimen General.

En Perú, el Régimen General de Impuesto a la Renta (RG) establece que la tasa de impuestos sobre la renta para las firmas es del 29,5%. Sin embargo, la ley establece algunas excepciones a estas reglas mediante los regímenes especiales del impuesto de renta. (Azueño, 2018)

2.2.4 Teoría de las Micro y Pequeñas Empresas – MYPE.

En el Perú, distintos estudios han demostrado la importancia de las MYPES. La existencia de los regímenes tributarios hasta el 2016 (NRUS, RER y RG) demostraron que era necesaria la creación de un nuevo régimen que incentive a los microempresarios y pequeños empresarios a crecer y, así, el país siga creciendo también. La finalidad primordial de la creación del RMT es impulsar el crecimiento de las MYPES y, a su vez, incentivar la formalidad de las mismas. En consecuencia, la formalidad de estas podrá contribuir con el crecimiento del país. La creación de este régimen no es, en definitiva, la solución a los problemas que ocasiona la informalidad. Este es un comienzo para que la administración tributaria plantee más reformas que beneficien e incentiven al emprendedor. (Florián, 2017, p.28)

2.2.4.1 Importancia de las MYPE.

Su importancia radica en que son fuentes generadoras de empleo, contribuyen al desarrollo económico, aportan al PBI, razón por lo cual el estado debería promover políticas en beneficio de este tipo de empresas con la finalidad de su formalización (Guzmán, 2018)

2.2.4.2 Retos de la MYPE.

2.2.4.2.1 Ordenamiento de la gestión.

El tamaño del negocio no limita el adecuado ordenamiento de sus actividades. El microempresario, generalmente, desempeña muchos roles en la empresa y, además, es el jefe de familia; no suelen haber límites entre sus gastos personales y los del negocio, lo que ocasiona faltas de liquidez y restricciones en la reinversión de sus ganancias. Por eso, hay una alta tasa de fracaso empresarial en las Mypes en los primeros años de sus operaciones. Para realizar este ordenamiento, deben llevar un registro de todos los ingresos y gastos, que incluya el sueldo del empresario, del cual debe salir la asignación de sus gastos familiares. (Silupu, 2021)

2.2.4.2.2 Formalización.

La tasa de informalidad empresarial en nuestro país sobrepasa el 80%, de acuerdo con las estadísticas de la Enaho muchas Mypes operan sin algún registro y son las que generan empleo informal. Además de las que están registradas para el pago de impuestos, más del 50% no terminan de formalizarse porque no cumplen con el registro de sus trabajadores o no cuentan con las licencias o permisos exigidos por las entidades de regulación. (Silupu, 2021)

2.2.4.2.3 Digitalización.

La pandemia nos ha llevado a usar herramientas digitales, por lo que las Mypes tradicionales también deben implementarlas. El uso de los medios de pago conduce a no utilizar el dinero físico sino a implementar (en los pequeños negocios) diferentes alternativas de pago que se han dinamizado en estos últimos años. Las transferencias de dinero, utilizando el celular, es lo más común y las Mypes deben de ofrecer estas alternativas a sus clientes. La digitalización permitirá aumentar la tasa de inclusión financiera. (Silupu, 2021)

2.2.4.2.4 Implementación de prácticas de negocio.

Las actividades operativas que realizan las Mypes en el día a día las consume y no les permite diseñar planes operativos dirigidos a una planificación más allá del corto plazo. Se ha encontrado evidencia en nuestro país de que las prácticas de negocios son escasas en Mypes, especialmente las relacionadas con el registro de sus ingresos y egresos, la cuantificación de sus costos y la administración adecuada de sus inventarios. Todo esto dificulta la toma de decisiones y la mejora de su productividad. Estas prácticas de negocio son parte de la gestión empresarial de una Mypes y el reto consiste en hacerlas más productivas con la debida implementación. (Silupu, 2021)

2.2.4.2.5 Innovación.

También es necesario que las Mypes sean innovadoras, basando esta innovación en la búsqueda de una propuesta de valor que se adecue a las necesidades de sus clientes. Innovar es estar dispuesto al cambio, buscando mejoras en la organización que contribuyan a una mayor productividad. Se puede innovar en el proceso productivo, en los productos o servicios que se

ofrecen, en el sistema de registro, en los protocolos establecidos, etcétera, para que haya un impacto positivo en la productividad. (Silupu, 2021)

2.2.4.3 Régimen MYPE tributario – RMT.

Este régimen se relaciona directamente con las micro y las pequeñas empresas de manera que puedan contribuir al desarrollo y crecimiento, es por ello que lo que se les exige es más simple a comparación de otros regímenes tributarios para que así puedan cumplir sus obligaciones con la sunat. (Vega, 2021)

2.2.4.3.1 Requisitos – RMT.

Solo debes calificar con estos requisitos y podrás formar parte del Régimen RMT: Tener domicilio en el Perú, realizar actividades empresariales (renta de 3ra categoría), reportar ingresos anuales proyectados, o del año anterior, que no superen las 1,700 UIT en el ejercicio gravable. (Lanza, 2019)

2.2.4.3.2 Tributación – RMT.

El Impuesto a la Renta se determinará aplicando sobre la renta neta la siguiente escala progresiva acumulativa: Hasta 15 UIT se aplicará la tasa de 10%, por el exceso de 15 UIT la tasa aplicada será de 29.50%- Para los pagos a cuenta del Impuesto a la Renta, los sujetos del RMT cuyos ingresos netos anuales del ejercicio no superen las 300 UIT declararán y abonarán con carácter de pago a cuenta del Impuesto a la Renta la cuota que resulte de aplicar el 1% a los ingresos netos obtenidos en el mes. (García, 2017)

2.2.4.3.3 Comprobantes de pago– RMT.

Los regímenes tributarios diferentes al RMT limitan la emisión de comprobantes de pagos. Esa situación, en ocasiones, dificulta la labor de la compañía. Por ejemplo, en el caso del Nuevo RUS, los contribuyentes de este

régimen están prohibidos de emitir facturas. En cambio, quienes pertenezcan al RMT podrán emitir todo tipo de comprobante, como boletas de venta, facturas, tickets, liquidaciones de compra, notas de crédito y débito, y guías de remisión. (Campus Romero, 2019)

2.2.4.3.4 Libros contables – RMT.

Aquellos que estén dentro de las rentas de tercera categoría y cuyos ingresos brutos no supere los 300 UIT deberán contar con: Registro de Ventas, Registro de Compras y Libro Diario de Formato Simplificado. Los perceptores de rentas de tercera categoría que generen ingresos brutos anuales desde 300 UIT hasta 1700 UIT deberán llevar los libros y registros contables de conformidad con lo que disponga la SUNAT. (Lanza, 2019)

2.2.4.4 Ley 28015.

La presente Ley tiene por objeto la promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de las Micro y Pequeñas Empresas para incrementar el empleo sostenible, su productividad y rentabilidad, su contribución al Producto Bruto Interno, la ampliación del mercado interno y las exportaciones, y su contribución a la recaudación tributaria. (Congreso de la República de Perú., 2003, Art. 1)

2.2.4.5 Ley 30056.

El 02 de Julio del 2013, el Congreso de la República promulgó la Ley N.º 30056 Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial. Este tiene entre sus objetivos establecer el marco legal para la promoción de la competitividad, formalización y el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas

(MIPYME). Incluye modificaciones a varias leyes entre las que esta la actual Ley MYPE D.S. N.º 007-2008-TR. Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente (Escalante, 2016)

2.2.5 Teoría del sector económico productivo.

2.2.5.1 Sector primario.

Este sector comprende aquellas acciones que se dedican a la extracción o recolección recursos naturales, para que puedan ser dirigidos al consumo o a la comercialización de la población. En este sector podemos encontrar a la agricultura, la ganadería, la acuicultura, la pesca, la minería, etc. (Pavía, 2021, Sec. 5.3).

2.2.5.2 Sector secundario.

Este sector comprende aquellas acciones que se dedican a actividades unidas con la industria, en comparación del sector anterior estas empresas si se dedican a la transformación de sus recursos ya sean naturales como el recurso de la materia prima, de esta manera se obtienen productos de consumo o bienes. (Pavía, 2021, Sec. 5.3).

2.2.5.3 Sector terciario.

Este sector denominado sector terciario o sector servicios comprende aquellas acciones que realizan las organizaciones relacionados con los servicios que se ofrecen a la población para satisfacer sus diferentes necesidades tales como son el transporte, las telecomunicaciones, la educación, el turismo, etc. (Pavía, 2021, Sec. 5.3).

2.2.5.3.1 Tipos de servicios.

- **Servicios a terceros.**

El producto o la mercancía no es propiedad de la empresa de servicios sino de sus clientes, normalmente empresas productoras o comercializadoras que

externalizan una parte o la totalidad de su logística, ya sea la comercial, la de aprovisionamiento o la de distribución. Ejemplos de servicios a terceros son los operadores logísticos que realizan funciones de distribución, las empresas de transportes de mercancías y las comercializadoras de servicios generales, como el agua, el gas o la electricidad. (Flamarique, 2019, p. 24)

- **Servicios finales.**

Son aquellas empresas que ofrecen servicios intangibles a los clientes finales. Por ejemplo, las empresas aseguradoras, las de transporte de viajeros, las que ofrecen formación o las de seguridad. También se pueden considerar de servicios finales las entidades u organismos que prestan servicios administrativos, como pueden ser los registros de la propiedad, los juzgados, los ayuntamientos, los gobiernos, las agencias tributarias, o las de servicios sanitarios, ya sean privados o públicos, como los hospitales o los centros médicos. (Flamarique, 2019, p.24)

2.2.6 Descripción de la MYPE del caso de Estudio.

La empresa objeto del caso de estudio tiene por denominación Telecomunicaciones Nueva Visión S.R.L. cuenta con el RUC N° 20604685240 y tiene por nombre comercial Telecomunicaciones Nva Visión, se encuentra acreditada como Microempresa con domicilio legal en Jr., José Pezet y Monel Nro.1715 Dpto. 802 (Parque Próceres de la Independencia) distrito de Lince – Lima -Perú; asimismo su gerente general es el Sr. Víctor Hugo Zumarán Álvarez. La empresa tiene como actividad la prestación de servicios de cable e internet, etc. En la actualidad, cuenta con 46 trabajadores en planilla; afecto al régimen MYPE tributario; inicio sus actividades el 15 de mayo del 2019 con un capital (bienes dinerarios y no dinerarios).

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Definiciones de control interno

El control interno es el proceso o esquema que es diseñado e implementado por los encargados del gobierno corporativo, gerentes y otros dentro de una empresa o entidad, para proporcionar una seguridad razonable de que se lograrán los objetivos de la entidad.(Campos et al., 2018, p.193)

El control interno es un proceso que está diseñado para apoyar la eficiencia y eficacia operativa de la empresa, lo que le permite al consejo de administración, a su director y al personal en general, cumplir sus objetivos de manera sistemática. (Rizo, 2018, p. 93)

2.3.2 Definiciones de rentabilidad

La rentabilidad se define como la relación entre la tasa de rendimiento obtenida y el capital invertido, es una medida o índice de la eficiencia del capital que se ha invertido, esta relación tanto ganancia o pérdida generalmente se expresa en porcentaje. (García et al., 2018, p. 52).

En este sentido, el autor señala que la rentabilidad es la capacidad de obtener beneficios sostenidamente en el tiempo (Mancera, 2019, p. 41).

2.3.3 Definiciones de empresa

La empresa es la persona natural o jurídica, pública o privada, lucrativa o no lucrativa, que asume la iniciativa, decisión, innovación y riesgo para coordinar los factores de producción en la forma más ventajosa para producir o distribuir bienes o servicios que satisfagan las necesidades humanas y, por ende, la sociedad en general. (Estupiñan, 2021, p. 8)

La empresa es una formidable creación humana, manifestación de la libertad y

la responsabilidad de las personas, que muestran su capacidad para buscar oportunidades y atraer recursos y personas con objeto de desarrollar un proyecto que será un servicio para la sociedad. (Argandoña, 2021, Cap. 1)

2.3.4 Definiciones de MYPE.

La Micro y Pequeña Empresa 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, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. (Congreso de la República de Perú., 2003, Art. 2)

2.3.5 Definiciones del sector servicios

Este tipo de empresas no venden ni elaboran productos tangibles, solo hacen uso de ellos para poder brindar un bien intangible, es decir, a través de la combinación y utilización de productos tangibles se pueden satisfacer otras necesidades de consumo. (Torres, 2020, p.97)

III. HIPÓTESIS

En la presente investigación no se planteó hipótesis debido a que la investigación fue de tipo cualitativo y de diseño no experimental-descriptivo-bibliográfico-documental y de caso. Tal como lo menciona el autor:

En la literatura sobre la relación entre hipótesis e investigación aparece dos posiciones, las de quienes no aceptan que se investigue sin hipótesis y la de los que clasifican las investigaciones en con y sin hipótesis, denominado como exploratorias las investigaciones sin hipótesis. (Hernández y Coello, 2020, p. 41)

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

El tipo de investigación fue cualitativo; ya que solo se observó el caso de estudio. Como lo señala (Cortez, 2018), investigación cualitativa “es aquella que recaba información no cuantificable, basada en las observaciones de las conductas para su posterior interpretación” (p. 33). El nivel de la investigación fue descriptivo, documental y de caso. Para (Cortez, 2018), este nivel de investigación “se enfoca a describir la realidad de determinados sucesos, objetos, individuos, grupos o comunidades a los cuales se espera estudiar” (p. 32)

La investigación fue de diseño: No experimental-descriptivo-bibliográfico-documental y de caso. Fue no experimental porque la investigación se limitó solo a describir las características del control interno de las Micro y Pequeñas Empresas sin manipular nada; es decir, la información se tomó tal como estuvo en la realidad y lo que manifestarán los responsables de la institución del caso de estudio.

Fue descriptivo, porque la investigación se limitó a describir los aspectos más relevantes de las características del control interno de las Micro y Pequeñas Empresas correspondientes. Fue bibliográfico, porque para cumplir con los resultados del objetivo específico 1, se hizo una revisión bibliográfica de los antecedentes nacionales, regionales y locales pertinentes. Fue documental, porque la investigación también utilizó documentos oficiales pertinentes. Finalmente, la investigación fue de caso porque se tomó una sola empresa (institución) para hacer la investigación de campo.

4.2 El universo y muestra

4.4.1 El universo.

El universo o población estuvo constituida por todas las Mypes del Perú del

sector servicios.

4.4.2 Muestra.

Para Cortez (2018), “la muestra es un subgrupo que tiene un carácter representativo de los casos o elementos de una población” (p. 104). La muestra fue la empresa, Telecomunicaciones Nueva Visión de la ciudad de Lima, del sector servicios; la misma que será escogida de manera dirigida.

4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores

DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES					
Título	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
El control interno y rentabilidad de las MYPE nacionales del sector servicios rubro telecomunicaciones del Perú: Caso empresa Telecomunicaciones Nueva Visión S.R.L. y propuesta de mejora – Lima, 2021.	Independiente	El control interno es el proceso o esquema que es diseñado e implementado por los encargados del gobierno corporativo, gerentes y otros dentro de una empresa o entidad, para proporcionar una seguridad razonable de que se lograrán los objetivos de la entidad.(Campos et al., 2018, p.193)	Para medir esta variable hay que considerar los componentes del control interno del informe COSO, de igual manera se realizará un cuestionario y un análisis documental. El control interno es un motor importante para el desarrollo de la organización, pues permite que las empresas puedan salvaguardar sus recursos, este incluye a todos los procesos en los que pueda haber algún tipo de riesgo, ya sea respecto de los activos, utilización de recursos, información, cumplimiento o gobernanza de la empresa.	Ambiente de control	Grado de cumplimiento de las funciones
				Evaluación de riesgos	Medidas para evitar o corregir riesgos
	Control Interno			Actividades de control	Los procesos y actividades son documentadas
				Información y comunicación	La información es confiable, oportuna y útil.
				Supervisión y monitoreo	Se revisa el adecuado funcionamiento del sistema.
	Dependiente			El control interno es el proceso o esquema que es diseñado e implementado por los encargados del gobierno corporativo, gerentes y otros dentro de una empresa o entidad, para proporcionar una seguridad razonable de que se lograrán los objetivos de la entidad.(Campos et al., 2018, p.193)	La rentabilidad es un índice o indicador que mide la relación que existe entre la utilidad o ganancia obtenida o que se va a obtener.
Rentabilidad	Activo	Rentabilidad del activo (ROA).			

Fuente: Elaboración propia.

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), entrevista a profundidad (objetivo específico 2) y análisis comparativo (objetivo específico 3).

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 pertinentes (objetivo específico 2) y los cuadros 01 y 02 de los resultados de los objetivos específicos 1 y 2 de la investigación.

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; luego, dichos resultados, fueron descritos en el cuadro 01 de la investigación. Para hacer el análisis de resultados, se observó el cuadro 01 con la finalidad de agrupar los resultados de los autores (antecedentes) similares; estos resultados luego, fueron comparados con los resultados similares de los antecedentes internacionales. Finalmente, todos estos resultados fueron comparados y explicados a la luz de las bases teóricas y el marco conceptual pertinentes.

Para conseguir los resultados del objetivo específico 2, se utilizó como técnica la entrevista a profundidad y como instrumento un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes, el mismo que se aplicó al gerente de la empresa del caso de estudio; los resultados fueron descritos en el cuadro 02 de la investigación. Para hacer el análisis de resultados se compararon los resultados obtenidos con los antecedentes locales,

regionales, nacionales e internacionales; luego, estos resultados fueron comparados y explicados a la luz de las bases teóricas y el marco conceptual pertinentes.

Para conseguir los resultados del objetivo específico 3, se utilizó la técnica del análisis comparativo y como instrumento los cuadros 01 y 02 de la investigación; estos resultados fueron descritos en el cuadro 03 de la investigación. Para hacer el análisis de resultados, se explicaron a la luz de las bases teóricas y el marco conceptual pertinentes, las coincidencias y no coincidencias de los resultados de dicho objetivo específico.

4.6 Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
Título	Enunciado del problema	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES	Metodología
El Control interno y su influencia en la rentabilidad de las MYPES nacionales del sector servicios: caso empresa Telecomunicaciones Nueva Visión SRL. – Lima, 2021.	¿Cuál es la influencia del control interno en la rentabilidad de las MYPES nacionales del sector servicios y de la empresa Telecomunicaciones Nueva Visión S.R.L de Lima, 2021?	General	No aplica	Independiente	Tipo
		Describir la influencia del control interno en la rentabilidad de las microempresas del sector comercio del Perú y de la empresa Telecomunicaciones Nueva Visión S.R.L. de Lima, 2021.	De acuerdo con Espinoza (2018) manifiesta que la formulación de la hipótesis son explicaciones tentativas de lo que se investiga, presentadas a manera de proposiciones, asimismo, considerando que la investigación de tipo descriptivo solo se deba plantear las preguntas de investigación más no necesariamente la hipótesis.	Control interno	Cualitativo
					Nivel
					Descriptivo
					Diseño
		No experimental, descriptivo y de caso			
Específicos	Dependiente	Población			
1.Describir la influencia del control interno en la rentabilidad de las MYPES nacionales del sector servicios, 2021. 2.Determinar la influencia del control interno en la rentabilidad de la empresa Telecomunicaciones Nueva Visión S.R.L. de Lima, 2021. 3.Realizar un análisis comparativo de la influencia del control interno en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa Telecomunicaciones Nueva Visión S.R.L. de Lima, 2021.	Rentabilidad	Las MYPE nacionales del sector servicios del Perú			
Muestra					
Empresa Telecomunicaciones Nueva Visión S.R.L.					

Fuente: Elaboración propia.

4.7 Principios éticos

De acuerdo con el Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (2021) establece que los principios éticos que rigen la actividad de investigación son:

a) 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, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no sólo implica que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente y dispongan de información adecuada, sino también involucra el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular, si se encuentran en situación de vulnerabilidad.

Aplicación: En esta investigación se está respetando el principio ético de protección a las personas, ya que estamos protegiendo a la persona encuestada y a la vez la confiabilidad y privacidad de la información que nos ha brindado.

b) Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad: Las investigaciones que involucran el medio ambiente, plantas y animales, deben tomar medidas para evitar daños. Las investigaciones deben respetar la dignidad de los animales y el cuidado del medio ambiente incluido las plantas, por encima de los fines científicos; para ello, deben tomar medidas para evitar daños y planificar acciones para disminuir los efectos adversos y maximizar los beneficios.

Aplicación: En esta investigación estamos cuidando el medio ambiente y a la biodiversidad ya que no estamos utilizando ningún medio de transporte que contribuya

a la contaminación sino estamos obteniendo la información mediante las redes sociales, también hemos protegido la tala de árboles ya que no estamos utilizando papel bond para imprimir el trabajo.

c) 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 la cual las personas como sujetos investigados o titular de los datos consiente el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

Aplicación: En esta investigación respetamos la libre participación y derecho a estar informado ya que la investigación que se le está haciendo al negocio, en este caso el dueño que es el que nos brinda la información está informado sobre el fin y el propósito de esta investigación.

d) Beneficencia no maleficencia: Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

Aplicación: En esta investigación se está aplicando el principio ético de beneficencia no maleficencia ya que lo que se busca es encontrar fallas o deficiencias de la empresa, con la intención de recomendar y brindar las respectivas mejoras para la empresa en estudio de manera que la empresa pueda beneficiarse con nuestras recomendaciones y a la vez poder cumplir con la investigación del proyecto.

e) Justicia: El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurar que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.

Aplicación: el gerente está siendo justo con su apoyo para el desarrollo de la investigación, su contador me pudo brindar información más exacta que poseía y poder evitar datos erróneos.

f) 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 potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

Aplicación: En esta investigación se está respetando el principio ético de integridad científica ya que se está utilizando un marco de principios, valores y prácticas profesionales que en conjunto nos ayudan a asegurar que todos los aspectos de esta investigación se realicen de forma honesta y precisa.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

5.1.1 Respecto al objetivo específico 1.

Describir la influencia del control interno en la rentabilidad de las MYPE nacionales del sector servicios, 2021.

Cuadro 1

Resultados de los Antecedentes

FACTORES RELEVANTES	AUTORES	RESULTADOS	OPORTUNIDADES /DEBILIDADES
	Los autores (Bustamante, 2020), (Rivera, 2020), (Beltrán, 2018), (Torrealva, 2020).	Lo que se halló en las conclusiones de los autores. Los presentes autores afirman que no cuenta con un sistema de control interno, peso a ello consideran la importancia de llevar un control interno en las empresas	Las micro y pequeñas empresas, deberían implementar un sistema de control interno. Las empresas deben implementar un sistema de control interno, debido a que le va a permitir una mejor gestión y examinación en sus procesos de manera que puedan funcionar de manera eficiente y eficaz lo que influirá en su rentabilidad.
Ambiente de Control	(Vera, 2019), (Bustamante, 2020), (Farroñan, 2020), (Rivera, 2020), (Andy, 2016), (Cruz, 2018), (Torrealva, 2020), y (Moreno, 2017).	Lo que se halló en las conclusiones de los autores. Los autores mencionados nos señalan que, no tienen MOF, ROF, planes estratégicos y operativos, ni área de auditoría interna.	Las micro y pequeñas empresas deben mejorar su actividad de control. Las empresas deben tener implementado un MOF lo cual permitirá revisar y organizar el perfil de los trabajadores en base a sus capacidades de manera que pueda mejorar el clima laboral y a la vez la carga laboral.
Evaluación de Riesgo	Los autores (Rivera, 2020), (Andy, 2016), (Cruz, 2018), (Torrealva, 2020)	Las MYPE no hacen una identificación de riesgos, no tienen elaborado un plan de mitigación de riesgos que los ayude a valorarlos y tener una respuesta frente a ellos, las MYPE consultados no están preparadas para dar solución ni a los problemas recurrentes ni a los sorpresivos.	Las empresas deben mejorar su evaluación de riesgos, ya que un mejor control e identificación de riesgo ayudara a controlar e identificar mejor sus riesgos. También controlara las pérdidas y a su vez incrementa disminuirán sus gastos.
Actividades de Control	Los autores (Vera, 2019) y (Farroñan, 2020)	No tienen una clara segregación de funciones, las actividades que se realizan no cuentan con autorización y aprobación formales, los almacenes no tienen un control adecuado de acceso de personal, así como de movimientos de existencias	Las empresas que poseen una adecuada actividad de control tienen más posibilidad de estar mejor preparados a los riesgos, de manera que puedan enfrentarlos.
Información y Comunicación	Los autores (Andy, 2016), (Torrealva, 2020), y (Moreno, 2017)	No se brinda información oportuna, no se captan las quejas del personal, no hay un orden establecido para el acceso de información y documentación de los operaciones, no hay una comunicación efectiva entre las áreas de la empresa y no se realizan reuniones grupales que permitan informar las deficiencias, mejoras o nuevos procesos en las operaciones de la empresa.	Las empresas que tengan implementado un sistema de información y comunicación de manera correcta, tienen mayores posibilidades de que el personal cumplan con sus obligaciones asignadas y a la vez alcanzar los objetivos esperados en conjunto, también permite que la información se traslade sea uniforme y correcta.
Supervisión o Monitoreo	Los autores (Andy, 2016), (Bustamante, 2020), (Rivera, 2020) y (Torrealva, 2020)	Las MYPE no cuentan con equipos tecnológicos como cámaras de video que les permita monitorear y supervisar las distintas áreas de la empresa a distancia y en tiempo real, asimismo, no se realizan supervisiones y evaluaciones periódicas ni espontaneas al personal para verificar el cumplimiento del reglamento interno de trabajo y de sus funciones.	Las empresas que poseen una adecuada supervisión y monitoreo, tienen mejores posibilidades de detectar diversos errores e irregularidades que no fueron detectados en el componente de actividades de control.

Fuente: Resultados elaborados de los antecedentes nacionales, regionales y locales consultados.

5.1.2 Respecto al objetivo específico 2.

Describir la influencia del control interno en la rentabilidad de la empresa

Telecomunicaciones Nueva Visión S.R.L. de Lima, 2021.

Cuadro 2

Resultados del cuestionario

Factores Relevantes	Preguntas	S	N	Oportunidades /Debilidades
		i	o	
	La empresa Telecomunicaciones Nueva Visión S.R.L. de Lima, 2021, cuenta con un sistema de control interno.		x	La empresa debería implementar un sistema de control interno, lo cual trae consigo tranquilidad a la gerencia para una buena gestión.
Ambiente de Control	1. ¿Se han establecido en forma documentada los principios de integridad y valores éticos de la entidad, a través de un código de conducta?	x		La empresa Telecomunicaciones Nueva Visión S.R.L., debería contar con un MOF y ROF, código de ética, que ayude a la buen trabajo empresarial de acuerdo a los objetivos trazados.
	2. ¿La empresa acepta los aportes del personal para un mejor desarrollo de las actividades laborales?	x		
	3. ¿La entidad cuenta con un Reglamento de Organización y Funciones (ROF) y Manual de Organización y Funciones (MOF)?		x	
	4. ¿Se realiza una evaluación periódica del desempeño que identifique las necesidades dentro de las áreas?	x		
Evaluación de Riesgo	1. ¿Los activos de alta vulnerabilidad al robo, o a utilizaciones no autorizadas, tienen códigos especiales de control?		x	La empresa Telecomunicaciones Nueva Visión S.R.L., debería tener implementado un área que incluya la evaluación de riesgos de manera que ayude a tiempo a identificar y evaluar los riesgos al que se estarían expuestos, para que se pueda llegar a cumplir con los objetivos planteados.
	2. ¿Ante la presencia de riesgos, se emiten reportes oportunos a la gerencia, para que sean revisados y controlados?	x		
	3. ¿Ha logrado identificar la existencia de riesgos internos y externos que puedan afectar el normal desarrollo de las actividades?		x	
	4. ¿Se toman medidas especiales para asegurar que los empleados nuevos entienden la cultura de la empresa?		x	
Actividad de Control	1. ¿La empresa tiene un control de Kardex para los activos que tiene en almacén?	x		La empresa Telecomunicaciones Nueva Visión S.R.L., debería mejorar sus actividades de control de manera que permitan tomar mejores acciones y procedimientos que ayude a asegurar el cumplimiento de las políticas de la entidad.
	2. ¿Se encuentran divididas las funciones y responsabilidades del personal?	x		
	3. ¿Se cancela a tiempo las remuneraciones y todos los beneficios sociales de los trabajadores?	x		
	4. ¿La empresa utiliza instrumentos para controlar el horario de entrada y salida laboral de sus trabajadores?	x		
Información y Comunicación	1. ¿La empresa cuenta con mecanismos y procedimientos para asegurar la adecuada atención de los requerimientos externos de la información?		x	La empresa Telecomunicaciones Nueva Visión S.R.L., debería mejorar su componente de información y comunicación, ya que permite obtener mayores posibilidades de que el personal cumplan con sus obligaciones asignadas y a la vez alcanzar los objetivos esperados en conjunto.
	2. ¿Existe una comunicación adecuada, fluida, suficiente y oportuna entre las áreas de la empresa?	x		
	3. ¿Las deficiencias observadas en los canales de comunicación son informadas oportunamente?	x		
	4. ¿La empresa garantiza el suministro de información a través de reuniones y capacitaciones a sus trabajadores?	x		
Supervisión o Monitoreo	1. ¿En el desarrollo de sus labores, se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si éstas se efectúan de acuerdo con lo establecido?		x	La empresa Telecomunicaciones Nueva Visión S.R.L., debería tener implementado un área que incluya la supervisión y monitoreo, de manera que puedan tener mejores posibilidades de detectar diversos errores e irregularidades que no fueron detectados en el componente de actividades de control.
	2. ¿Las deficiencias y los problemas detectados se comunican con prontitud a los responsables para que se tomen con prontitud las acciones correctivas?		x	
	3. ¿Se están cumpliendo con las metas programadas?		x	
	4. ¿Se verifica periódicamente si el personal comprende y cumple con el código de conducta de la empresa?		x	

Fuente: Elaboración propia.

5.1.3 Respecto al objetivo específico 3.

Realizar un análisis comparativo de la influencia del control interno en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa Telecomunicaciones Nueva Visión S.R.L. de Lima, 2021.

Cuadro 3

RESULTADOS DEL ANÁLISIS COMPARATIVO

Factores Relevantes	Oportunidades /Debilidades del Objetivo Especifico N° 01	Oportunidades /Debilidades del Objetivo Especifico N° 02	Explicación
Ambiente de Control	Las micro y pequeñas empresas, deberían implementar un sistema de control interno. Las empresas deben implementar un sistema de control interno, debido a que le va a permitir una mejor gestión y examinación en sus procesos de manera que puedan funcionar de manera eficiente y eficaz lo que influirá en su rentabilidad.	La empresa Telecomunicaciones Nueva Visión S.R.L., debería contar con un MOF y ROF, código de ética, que ayude a la buen trabajo empresarial de acuerdo a los objetivos trazados.	Un sistema de control interno mejora el trabajo empresarial, teniendo en cuenta poseer un MOF, ROF y un código de ética, todo ello mejorara el ambiente laboral de manera que se puedan realizar eficientemente las actividades de cada trabajador.
Evaluación de Riesgo	Las micro y pequeñas empresas deben mejorar su actividad de control. Las empresas deben tener implementando un MOF lo cual permitirá revisar y organizar el perfil de los trabajadores en base a sus capacidades de manera que pueda mejorar el clima laboral y a la vez la carga laboral.	La empresa Telecomunicaciones Nueva Visión S.R.L., debería tener implementado un área que incluya la evaluación de riesgos de manera que ayude a tiempo a identificar y evaluar los riesgos al que se estarían expuestos, para que se pueda llegar a cumplir con los objetivos planteados.	Un sistema de evaluación de riesgos mejora la gestión empresarial considerando una oficina de riesgos, el cual puedan ser identificados sus riesgos y tener elaborado e implementado un plan de contingencia.
Actividad de Control	Las empresas que poseen una adecuada actividad de control tienen más posibilidad de estar mejor preparados a los riesgo, de manera que puedan enfrentarlos.	La empresa Telecomunicaciones Nueva Visión S.R.L., debería mejorar sus actividades de control de manera que permitan tomar mejores acciones y procedimientos que ayude a asegurar el cumplimiento de las políticas de la entidad.	Un sistema de actividades de control ayuda a mejorar el trabajo empresarial, también asegura la forma correcta de hacer las cosas a la vez que asegura en mayor grado el logro de objetivos.
Información y Comunicación	Las empresas que tengan implementado un sistema de información y comunicación de manera correcta, tienen mayores posibilidades de que el personal cumplan con sus obligaciones asignadas y a la vez alcanzar los objetivos esperados en conjunto, también permite que la información se traslade sea uniforme y correcta.	La empresa Telecomunicaciones Nueva Visión S.R.L., debería mejorar su componente de información y comunicación, ya que permite obtener mayores posibilidades de que el personal cumplan con sus obligaciones asignadas y a la vez alcanzar los objetivos esperados en conjunto.	Un sistema de información y comunicación mejora la gestión empresarial. Dado que, permite mejorar la comunicación entre las áreas y en base a ellos posibilita que los trabajadores cumplan con sus responsabilidades individuales y grupales
Supervisión o Monitoreo	Las empresas que poseen una adecuada supervisión y monitoreo, tienen mejores posibilidades de detectar diversos errores e irregularidades que no fueron detectados en el componente de actividades de control.	La empresa Telecomunicaciones Nueva Visión S.R.L., debería tener implementado un área que incluya la supervisión y monitoreo, de manera que puedan tener mejores posibilidades de detectar diversos errores e irregularidades que no fueron detectados en el componente de actividades de control.	Un sistema de supervisión y monitoreo mejora la gestión empresarial considerando el buen desarrollo de las actividades, permitiendo identificar errores o irregularidades que no fueron detectadas con las actividades de control.

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados del objetivo específico 1 y 2.

5.2 Análisis de resultados

5.2.1 Respecto al objetivo específico 1.

Describir la influencia del control interno en la rentabilidad de las MYPE nacionales del sector servicios, 2021.

De los antecedentes nacionales, regionales y locales consultados se encontró que: en el ambiente de control, los autores (Vera, 2019), (Bustamante, 2020), (Farroñan, 2020), (Rivera, 2020), (Andy, 2016), (Cruz, 2018), (Torrealva, 2020), y (Moreno, 2017) afirman que: en las MYPE hay una falta de manuales y reglamentos operativos como el MOF y ROF, el personal no se capacita constantemente, por lo que, desarrollan sus actividades con la experiencia laboral que poseen, asimismo, no tienen una planificación estratégica y operativa en sus diferentes áreas.

En el componente de evaluación de riesgos, los autores (Rivera, 2020), (Andy, 2016), (Cruz, 2018), (Torrealva, 2020) evidenciaron que: las MYPE no hacen una identificación de riesgos, no tienen elaborado un plan de mitigación de riesgos que los ayude a valorarlos y tener una respuesta frente a ellos, las MYPE consultados no están preparadas para dar solución ni a los problemas recurrentes ni a los sorpresivos evidenciado en que los productos en almacén se vencen por una falta de control e identificación de riesgo que origina pérdidas y a su vez incrementa sus gastos. Asimismo, no tiene políticas que definan la configuración y solución de fallas en los servidores y equipos informática, dando paso a un riesgo de fuga de información.

En el componente de actividades de control los autores (Vera, 2019) y (Farroñan, 2020) concluyeron que: no tienen una clara segregación de funciones, las actividades que se realizan no cuentan con autorización y aprobación formales, los almacenes no tienen un control adecuado de acceso de personal, así como de

movimientos de existencias. El autor (Moreno, 2017) comenta que en el área contable las conciliaciones no son revisadas por personas diferentes, no hacen evaluaciones de desempeño, no se entrega y pone a disposición los comprobantes de pagos, no se hacen verificaciones de saldos con clientes y proveedores, no se realiza un control de gastos, ni hay un proceso de aprobación y verificación, no se realiza análisis mensuales de las cuentas contables. En contraparte, solo el autor (Torrealva, 2020) menciona que, si se realiza inventariado periódico, llevan un control de stocks computarizados y el personal tiene conocimiento de sus responsabilidades.

En el componente de información y comunicación, los autores (Andy, 2016), (Torrealva, 2020), y (Moreno, 2017) coincidieron en que: no se brinda información oportuna, no se captan las quejas del personal, no hay un orden establecido para el acceso de información y documentación de los operaciones, no hay una comunicación efectiva entre las áreas de la empresa y no se realizan reuniones grupales que permitan informar las deficiencias, mejoras o nuevos procesos en las operaciones de la empresa.

En el componente de supervisión y monitoreo, los autores (Andy, 2016), (Bustamante, 2020), (Rivera, 2020) y (Torrealva, 2020) señalan que las MYPE no cuentan con equipos tecnológicos como cámaras de video que les permita monitorear y supervisar las distintas áreas de la empresa a distancia y en tiempo real, asimismo, no se realizan supervisiones y evaluaciones periódicas ni espontaneas al personal para verificar el cumplimiento del reglamento interno de trabajo y de sus funciones.

En cuanto a la rentabilidad, los autores encontraron que las MYPE si miden su rentabilidad financiera y económica, siendo así que: (Bustamante, 2020) la rentabilidad financiera se vio disminuida entre un 0.09% y 3% entre los años 2016-2017. Mientras que, para (Farroñan, 2020) la ROE aumentó un 6.47% y para (M.

Torres, 2019) la rentabilidad financiera consta del 24.61%. En cuanto a la rentabilidad económica para (Farroñan, 2020) aumentó un 6.08% entre los periodos 2016-2018, para (M. Torres, 2019) la ROA fue de 23.68%. En este sentido el autor Mendoza et al. (2018) de la base teórica nos menciona que:

El control interno forma parte de las funciones que va a desempeñar la gerencia en la entidad, por lo cual uno de sus objetivos es cuidar, proteger, resguardar y asegurar que los recursos del ente estén bien administrados, evitando así robos, desfalcos, malversación y mal usos de estos; dando la seguridad de que se utilicen estos recursos de manera eficiente y siempre con autorización de la alta gerencia de la entidad, dando a la administración de la empresa la seguridad de que la información contable presentada es confiable y verídica para que a la hora de la toma de decisiones, esta sea la más acertada para beneficio de la empresa.

5.2.2 Respecto al objetivo específico 2.

Determinar la influencia del control interno en la rentabilidad de la empresa Telecomunicaciones Nueva Visión S.R.L. de Lima, 2021.

Del cuestionario aplicado al gerente se encontró que: la empresa afirma no poseer un sistema de control interno implementado, pese a ello, en cuanto al ambiente de control la empresa tiene sus principios y valores éticos documentados en un código de conducta, acepta los aportes de los trabajadores para mejorar sus actividades, realiza evaluaciones periódicas de desempeño para identificar las necesidades, tiene un manual que reglamenta el reclutamiento de nuevo personal, sin embargo, la empresa no ha elaborado, implementado y difundido su Reglamento de Organización de Funciones y el Manual de Organización y Funciones. Quedando en evidencia que el

ambiente de control posee deficiencias.

El componente de evaluación de riesgos es el que posee mayores falencias, evidenciado en que los activos que son vulnerables a un uso sin autorización o al robo no poseen códigos de control, no identifican la existencia de riesgos internos y externos que puedan afectar el desenvolvimiento de las actividades diarias, no se toman medidas de precaución para asegurar que los nuevos ingresos de personal conozcan la cultura empresarial que se maneja. En este componente, la empresa solo emite reportes de riesgos para su revisión y control sólo en el momento que se presentan.

En el componente de actividades de control, la empresa hace una correcta segregación y separación de funciones, controla los movimientos de sus activos mediante el uso del instrumento de control Kardex, asimismo realiza el pago de remuneraciones y beneficios social a su personal de forma puntual y controla su asistencia mediante el registro de horario de entrada y salida. Sin embargo, no tienen elaborado un instrumento que controle los movimientos de efectivo, y de sus activos lo que coincide porque no realiza arqueos de caja diarios, además, la autorización, aprobación y procesamiento de documentos internos en el área de control patrimonial son aprobados por las mismas personas que no rotan la responsabilidad, asimismo, no realiza conciliaciones o verificaciones de lo que refleja el Kardex y estados financieros en contraste con el material físico que posee, no evalúa la condición en la que se encuentra el almacén donde deposita sus activos para ver si se encuentra correctamente resguardado, no realiza el depósito de sus ingresos oportunamente, ni instrumentos bancarios para realizar sus pagos siendo el predominante el efectivo.

En el componente de información y comunicación, es el que mejor está implementado, pues: las áreas de la empresa cuentan con una comunicación fluida,

oportuna y adecuada, las deficiencias que son detectadas son comunicadas oportunamente a través de los canales de información, se realizan informes y reportes periódicamente con la finalidad de transmitirlo a las áreas correspondientes para la toma de decisiones, asimismo, realiza capacitaciones constantes para mantener a su personal actualizado de la nueva información necesaria para el cumplimiento de sus funciones. No obstante, la empresa no ha elaborado mecanismos que faciliten la atención de información de requerimientos externos.

En el componente de supervisión y monitoreo, presenta en su totalidad deficiencias, puesto que: no hacen supervisiones de las labores que se ejecutan para verificar si se están llevando a cabo correctamente, los problemas detectados durante la ejecución del monitoreo no es comunicado a sus responsables para que tomen acciones correctivas, las metas planteadas no se están cumpliendo, no se evalúa y supervisa al personal con respecto al cumplimiento del código de conducta y no se hace implementación de las recomendaciones recibidas de los auditores externos.

En lo que corresponde a la rentabilidad, la empresa considera que otorgar un servicio de calidad tiene influencia en la rentabilidad que genera. A pesar de ello, la empresa no hace constantemente el análisis de rentabilidad para evaluar el rendimiento económico y financiero, no realiza el análisis de los costos de los servicios que otorga, considera que el control interno y capacitaciones al personal no influye en su rentabilidad. Pese a ello, pudo afirmar que su rentabilidad económica fue del 15% y la financiera del 16% en lo que respecta al período 2020-2021.

5.2.3 Respecto al objetivo específico 3.

Realizar un análisis comparativo de la influencia del control interno en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la

empresa Telecomunicaciones Nueva Visión S.R.L. de Lima, 2021.

Ambiente de Control: Los autores (Vera, 2019), (Bustamante, 2020), (Farroñan, 2020), (Rivera, 2020), (Andy, 2016), (Cruz, 2018), (Torrealva, 2020), y (Moreno, 2017) señalan que, no tienen MOF, ROF, planes estratégicos y operativos, ni área de auditoría interna. No coincidiendo con la empresa en estudio, que sí documenta sus principios y valores en el código de conducta, acepta los aportes del personal para mejoras en las actividades y realiza evaluaciones periódicas de desempeño.

Evaluación de Riesgos: En los antecedentes de (Rivera, 2020), (Andy, 2016), (Cruz, 2018), (Torrealva, 2020) sostienen que, no realizan identificación, valoración, planificación y mitigación de riesgos. Habiendo coincidencia con la empresa caso de estudio, que no realiza identificación de riesgos internos y externos.

Actividades de Control: Las MYPE de los autores (Vera, 2019) y (Farroñan, 2020) argumentan que, no hacen segregación de funciones, no hay procedimientos de autorización y aprobación de documentos. Ello, tiene coincidencia con la empresa en estudio puesto que en este componente la empresa no utiliza instrumentos de control para los movimientos de efectivo, y la aprobación y autorización de documentos no lo realizan personas diferentes.

Información y Comunicación: De los antecedentes consultados, los autores (Andy, 2016), (Torrealva, 2020) y (Moreno, 2017) manifiestan que, no se brinda información oportuna y no hay comunicación entre las áreas de la empresa. Lo que no coincide con la empresa, puesto que, en esta sí existe una comunicación adecuada, fluida, suficiente y oportuna entre las áreas de la empresa, comunicando las deficiencias encontradas.

Supervisión y Monitoreo: Los resultados obtenidos de los autores (Andy, 2016), (Bustamante, 2020), (Rivera, 2020) y (Torrealva, 2020) expresan que, no supervisan a

los empleados periódicamente, no monitorean el cumplimiento de sus funciones. Obteniendo una coincidencia con la empresa caso de estudio, que no supervisa el cumplimiento del MOF y código de conducta, no se comunican con celeridad los problemas detectados en el monitoreo.

VI. CONCLUSIONES

6.1 Respecto al objetivo específico 1.

Se puede concluir que la gran mayoría de autores consultados, encuentran que las MYPE poseen un control interno deficiente o casi nulo, evidenciado en las fallas en los componentes. En ambiente de control, no elaboran e implementan el MOF y ROF, no realizan planificación estratégicas y operativas, no tienen un área de auditoría interna. En evaluación de riesgos, no hay una identificación, planificación, valoración y mitigación de riesgos en toda la empresa, originando perdidas en almacén y vulneración de los controles. En actividades de control, no hay una segregación de funciones, no hay protocolo de autorización y aprobación de documentos, no control de acceso de personal, no se hacen conciliaciones de saldos y cuentas contables. En información y comunicación no se brinda información oportuna a las áreas, no se hacen reuniones para comunicar nuevas informaciones y recibir las quejas del personal. En supervisión y monitoreo, no se hacen supervisiones y evaluaciones constantes a los trabajadores. En cuanto a la rentabilidad, esta varía de empresa a empresa, la mitad de los autores señalo una disminución en la rentabilidad financiera con respecto a dos periodos, mientras que, la otra mitad señalo que la rentabilidad financiera y económica aumento y se mantiene entre un 20%-25%.

6.2 Respecto al objetivo específico 2.

Se concluye que la empresa posee un control interno implementado con muchas irregularidades, pues los componentes del informe COSO están mal implementados en su mayoría. En el ambiente de control, no elaboro, implemento y difundió un MOF y ROF, evalúa el desempeño de sus empleados y tienen un proceso de reclutamiento de nuevo personal. En la evaluación de riesgos, los activos no poseen códigos de control, ni identifica los riesgos internos y externos. En las actividades de control, no tiene elaborado un instrumento que le permita controlar los movimientos de efectivo, no realiza conciliaciones de efectivo diario, no bancariza sus ingresos diariamente. En información y comunicación, no tiene un proceso que permita solventar los requerimientos de información de externos. En supervisión y monitoreo, no se hacen supervisiones y evaluaciones a los trabajadores con respecto a su desempeño laboral y cumplimiento del código de conducta. En la rentabilidad, no se hace un análisis periódico de la rentabilidad financiera y económica que generan, asimismo, no miden el costo de sus servicios, finalmente, considera que el control interno no influye en la misma.

6.3 Respecto al objetivo específico 3.

Del análisis comparativo realizado se concluye que, hay una coincidencia parcial entre los elementos de comparación, siendo así que: los antecedentes consultados y la empresa de estudio no coinciden en los componentes de ambiente de control, información y comunicación, y rentabilidad, donde las MYPE presentan notables deficiencias, mientras que la empresa tiene solo mejoras que realizar. En cuanto a la evaluación de riesgos, actividades de control y supervisión y monitoreo, hay coincidencia entre ambas partes, demostrando grandes errores en la

implementación del sistema de control interno.

Recomendaciones

- Revisar el perfil de cada trabajador para determinar sus capacidades y saber si han logrado avances en el transcurso.
- Delegar responsables para autorizar documentos le permitirá tener un mayor control.
- Hacer supervisiones sorpresas le permitirá tener una imagen real de la situación de la empresa.
- Se le propone a la empresa elaborar codificar todos sus activos el cual puede ser realizado mediante Excel, impreso y pegado al activo y a su vez, llevará un registro computarizado del mismo, para evitar faltantes, robos o usos indebidos de estos. Se propone también elaborar una planificación de riesgos, primeramente, identificando cuales son las áreas vulnerables, para poder proyectar los posibles riesgos, de tal forma que a su vez puede ir ideando una solución, estos deben ser priorizados por orden de vulnerabilidad y se debe elaborar mínimo tres soluciones.
- Se propone a la empresa llevar un control computarizado de movimientos de efectivo el cual se puede realizar diariamente haciendo arqueos de caja al inicio y cierre del día. La empresa debe delegar responsables en las diferentes áreas de la empresa para que se encarguen de autorizar y aprobar documentos, más precisamente deben ser los jefes de cada área que autoricen los documentos y se envíen a gerencia para su aprobación final.
- Se propone a la empresa realizar supervisiones mensuales sorpresas que puedan detectar el cumplimiento de todas las labores, asimismo, si está

dentro de sus capacidades colocar un sistema de vigilancia permitirá hacer un monitoreo a tiempo real. Se propone establecer un canal de comunicación en el cual puede ser implementado vía correo electrónico designado al jefe de área para informar oportunamente los problemas que se detecten.

- Se propone a la empresa realizar el análisis de ratios a los Estados Financieros, para que pueda conocer la capacidad que tiene para generar beneficios, asimismo podrá evaluar diferentes factores como el costo de sus servicios. Y conocer realmente si el control interno al ser implementada las mejoras ha influido en su rentabilidad.
- Una codificación de activos le permitirá mayor control y evitar vulnerabilidades. Una planificación de riesgos, le permitirá proyectarse ante posibles adversidades y tener opciones de solución al momento.
- Se recomienda que las micro y pequeñas empresas cuenten con un sistema de control interno, ya que ayuda a detectar riesgos a tiempo y a mejorar los controles dentro de cada área de la empresa.
- Se recomienda a la empresa en estudio implementar y formalizar un sistema de control y fortalecer en sus áreas lineamientos que regulen, controlen y erradiquen los riesgos que existen dentro de la empresa, también tener una mejor supervisión y monitoreo dentro de todas las áreas de manera que la información que se traslada sea uniforme y correcta.
- Se recomienda implementar un sistema de control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa en estudio de manera que sus actividades se realicen de una forma más segura

permitiendo llegar a alcanzar sus objetivos y metas esperadas de manera eficiente y eficaz.

VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

7.1 Referencias bibliográficas

Actualidad Empresarial. (2018, diciembre 3). *¿Cuáles son los regímenes tributarios y en qué se diferencian?* Revista de Gobierno y Políticas Públicas. <https://actualidadempresarial.pe/noticia/cuales-son-los-regimenes-tributarios-y-en-que-se-diferencian/0c834d81-a1d0-43c4-95d9-c05a97523d2b/1>

Angulo, U. (2018). *Contabilidad para la toma de decisiones: correlacionado con NIIF*. Editorial Ediciones de la U. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/70332>

Arenal, C. (2022). *Planificación y apertura de un pequeño comercio* (1ra ed.). Editorial Tutor Formación. <https://books.google.com.pe/books?id=mi5dEAAAQBAJypg=PA48ydq=%22razones+financieras%22yhl=esysa=Xyved=2ahUKEwjN7JqqmP72AhVAiJUCHSkoBMg4HhDoAXoECACQAg#v=onepageyq=%22razones%20financieras%22yf=false>

Argandoña, A. (2021). *La empresa, una comunidad de personas* (1ra ed.). Plataforma Editorial. <https://books.google.com.pe/books?id=gLRCEAAAQBAJyprintsec=frontcoverydq=%22empresa%22yhl=esysa=Xyved=2ahUKEwj5rcqKlf32AhXuHLkGHYEHCxMQ6AF6BAgHEAI#v=onepageyq=%22empresa%22yf=false>

Azueño, R. (2018, March 2). *Regímenes tributarios especiales para pequeñas empresas*. BID Mejorando Vidas. <https://blogs.iadb.org/gestion-fiscal/es/regimenes-tributarios-especiales/>

- Bosque, R., y Ruiz, D. (2016). *El Control Interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Centro Motor S.A.*
<https://rdu.iua.edu.ar/bitstream/123456789/503/1/Tesis%20Bosque%20-%20Ruiz.pdf>
- Bustamante, S. (2020). *Control interno del área de producción y su efecto en la rentabilidad de la empresa Big Bag Perú S.A.C. en la ciudad de Chiclayo durante el año 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán].
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7074/Bustamante%20Fustamante%20Silvia%20Magaly.pdf?sequence=1>
- Campos, A., Castañeda, R., Holguín, F., López, A., y Tejero, A. (2018). *Auditoría de estados financieros y su documentación: con énfasis en riesgos* (1er ed.). Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/116938?page=192>
- Campus Romero. (2019, April 2). *Régimen MYPE Tributario: ¿En qué beneficia a tu emprendimiento?*. Campus Romero. <https://campusromero.pe/blog/regimen-mype-tributario-en-que-beneficia-a-tu-emprendimiento/>
- Cervantes, M., García, R., Galindo, V., Baza, F., Barragán, D., Ruíz, F., León, M., Raúl, L., Zamora, J., Yela, R., Córdoba, G., García, I., Rosete, C., Guzmán, C., Santibáñez, J., Sotomayor, R., Castro, R., Guevara, E., y Soto Bernardo. (2020). *Normas de Auditoría, para Atestiguar, Revisión y Otros Servicios Relacionados* (10ma ed.). Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/158788?page=69>
- Congreso de la República. (2021). *Ley N° 26887 Ley General de Sociedades*.
<https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas->

legales/2516154-26887

Congreso de la República de Perú. (2003, Julio 3). Ley N° 28015. *Por La Cual Se Expide La Ley de Promoción y Formalización de Las Micro y Pequeña Empresa*, Diario Oficial El Peruano. <http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/28015.pdf>

Congreso de la República del Perú. (2013, June 2). Ley N° 30056. *Por La Cual Se Expide La Ley Que Modifica Diversas Leyes Para Facilitar La Inversión, Impulsar El Desarrollo Productivo y El Crecimiento Empresarial*, Diario Oficial El Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-diversas-leyes-para-facilitar-la-inversion-ley-n-30056-956689-1/>

Delgado, H. (2018). *Control interno para la mejora de la rentabilidad en la empresa Multinegocios y Servicios Géminis S.R.L., Jaén 2017*. Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán.

El Peruano. (2020, April 28). Apuntalando a las Mypes. *Diario El Peruano*. <https://elperuano.pe/noticia/95072-apuntalando-a-las-MYPE>

Escalante, E. (2016, septiembre 24). *Promulgan Ley N° 30056 que modifica la actual Ley MYPE y otras normas para las Micro y Pequeñas Empresas*. Mi Empresa Propia. <https://www.mep.pe/promulgan-ley-no-30056-que-modifica-la-actual-ley-mype-y-otras-normas-para-las-micro-y-pequenas-empresas/>

Estupiñán, R. (2020). *Análisis financiero y de gestión* (3era ed.). Eco Ediciones. <https://books.google.com.pe/books?id=PIYkEAAAQBAJypg=PP56ydq=%22control+interno%22yhl=esysa=Xyved=2ahUKEwjPnILqoMjyAhXNH7kGHYbvAvkQ6AEwAXoECAMQAg#v=onepageyqyf=true>

Estupiñán, R. (2021). *Control interno y fraudes: Análisis de Informe COSO I, II y III con*

- base en ciclos transaccionales* (4ta ed.). Ecoe Ediciones.
https://books.google.com.pe/books?id=fk5hEAAAQBAJypg=PA61ydq=%22control+interno%22yhl=esysa=Xyved=2ahUKEwj76eG3_Pj2AhX-IrkGHQEPcAMQ6AF6BAgIEAI#v=onepageyq=%22control%20interno%22yf=true
- Farias, F., Frutos, J., López. Ricardo, Romero, D., Tabanera, C., y Tramezzani, J. (2021). *La gestión de una empresa constructora* (1ra ed.). Temas Grupo Editorial.
<https://books.google.com.pe/books?id=F0pIEAAAQBAJypg=PT199ydq=%22empresa%22yhl=esysa=Xyved=2ahUKEwi4hoeQlv32AhV1ILkGHcXaCy84ChDoAXoECAoQAg#v=onepageyq=%22empresa%22yf=false>
- Farroñan, E. (2020). *Control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Zafiro S.A.C. de la ciudad de Jaén-2018*. Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo.
- Flamarique, S. (2019). *Manual de gestión de almacenes* (1ra ed.). Marge Books.
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/111434?page=24>
- Florián, M. (2017). Ventajas del Nuevo Régimen Mype Tributario. *Revista Lidera*, 1(12), 22–28. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/revistalidera/article/view/23595>
- Florito, D. (2020). *Gestión de riesgos: cómo cumplir objetivos en el ámbito personal y empresarial* (1ra ed.). Cata Perkins.
https://books.google.com.pe/books?id=0fkuEAAAQBAJypg=PT214ydq=%22COSO%22yhl=esysa=Xyved=2ahUKEwj6h-yJ_fj2AhUAGbkGHe8jBps4KBD0AXoECAyQA#v=onepageyq=%22COSO%22yf=false
- García, E. (2018). *Gestión de la documentación de constitución y de contratación de la*

- empresa* (1ra ed.). Ediciones Paraninfo.
<https://books.google.com.pe/books?id=zjNtDwAAQBAJypg=PA3ydyq=%22empresa%22yhl=esysa=Xyved=2ahUKEwi4hoeQlv32AhV1ILkGHcXaCy84ChDoAXoECAUQAg#v=onepageyq=%22empresa%22yf=true>
- García, E. (2020). *Empresa y administración* (1ra ed.). Ediciones Paraninfo.
<https://books.google.com.pe/books?id=8cznDwAAQBAJypg=PA68ydyq=%22empresa%22yhl=esysa=Xyved=2ahUKEwj5rcqKlf32AhXuHLkGHYEHCxMQ6AF6BAGEEAI#v=onepageyq=%22empresa%22yf=true>
- García, M., Martínez, F., y Fernández, E. (2018). *Manual del asesor financiero* (2da ed.). Ediciones Paraninfo.
https://books.google.com.pe/books?id=o_5KDwAAQBAJyprintsec=frontcoverydyq=%22rentabilidad%22yhl=esysa=Xyved=2ahUKEwjpnPT_hv72AhXdpZUCHYvfCrE4KBD0AXoECAoQAg#v=onepageyqyf=true
- García, S. (2017, diciembre 30). *Crean Régimen MYPE Tributario del Impuesto a la Renta*. García Sayán Abogados. <http://www.garciasayan.com/blog-legal/2016/12/30/crean-regimen-mype-tributario-del-impuesto-a-la-renta/>
- Guzmán, C. (2018, April 10). *Mypes: por qué son importantes para la economía peruana*. PQS. <https://pqs.pe/actualidad/economia/mypes-por-que-son-importantes-para-la-economia-peruana/>
- Hernández, R., y Coello, S. (2020). *El proceso de investigación científica* (2da ed.). Editorial Universitaria.
<https://books.google.com.pe/books?id=tX71DwAAQBAJypg=PA47ydyq=%22hip%C3%B3tesis%22yhl=esysa=Xyved=2ahUKEwiJ6ZaqoYz3AhVVvsJUCHapWDAEQ6AF6BAGEEAI#v=onepageyq=%22hip%C3%B3tesis%22yf=false>

Isaza, A. (2018). Control interno y sistema de gestión de calidad: Guía para su implantación en empresas públicas y privadas. In *Google Libros* (3era ed.). Ediciones de la U. <https://books.google.es/books?hl=esylr=yid=BTSjDwAAQBAJyoi=fndypg=PA20ydq=control+interno+%22participación+activa%22yots=zFjb2tpBfBysig=sN5ASkpZWVZ-K2HzJ1RQ3595hYM#v=onepageyq=control interno %22participación activa%22yf=false>

la Contraloría General de la República del Perú. (2019). *Directiva N°006-2019-CG/INTEG*.

https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/BROCHURE_006-2019-CG.pdf

Lanza, H. (2019, August 13). *Régimen MYPE Tributario (RMT) Conoce los conceptos, características y casos prácticos*. Grupo Marti. <https://marticontadores.com/regimen-mype-tributario/>

López, O. (2022). *Control organizacional* (1ra ed.). Ecoe Ediciones. https://books.google.com.pe/books?id=OGBjEAAAQBAJyypg=PA30ydq=%22COSO%22yhl=esysa=Xyved=2ahUKEwj6h-yJ_fj2AhUAGbkGHe8jBps4KBD0AXoECAsQAg#v=onepageyq=%22COSO %22yf=false

Mancera, F. (2019). *Dirección Financiera* (1ra ed.). Editorial ELEARNING S.L. <https://books.google.com.pe/books?id=HCzIDwAAQBAJyypg=PA46ydq=%22rentabilidad%22yhl=esysa=Xyved=2ahUKEwjH987UhqvsAhUPGrkGHTSLCxIQ6AEwBXoECAAQAg#v=onepageyq=%22rentabilidad%22yf=false>

Márquez, R. (2018). *Auditoría forense* (1er ed.). Instituto Mexicano de Contadores

- Públicos. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/116939?page=121>
- Molero, R. (2021). *Control interno de la empresa en el proceso de la auditoría externa*.
<https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/171288/Udovychenko%20-%20CONTROL%20INTERNO%20DE%20LA%20EMPRESA%20EN%20EL%20PROCESO%20DE%20AUDITORIA%20EXTERNA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Moreno, E. (2017). *La falta de implementación de control interno en el departamento de cobranzas y su influencia en la rentabilidad de la empresa Alisercon S.A.C. en el 2015*. Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte.
- Ortega, F. (2020). *Resultado, rentabilidad y caja*. ESIC EDITORIAL.
<https://books.google.com.pe/books?id=WzcBEAAAQBAJypg=PA24ydq=%22rentabilidad%22yhl=esysa=Xyved=2ahUKEwjU2PGxt6vsAhWmILkGHRTrCR0Q6AEwAHoECAAQAg#v=onepage&q=%22rentabilidad%22yf=false>
- Pavía, I. (2021). *Organización empresarial y de recursos humanos* (2da ed.). IC Editorial.
https://books.google.com.pe/books?id=WIBJEAAAQBAJypg=PT6ydyq=%22clases+de+empresa%22yhl=esysa=Xyved=2ahUKEwiDjb6Qw_32AhXeHbkGHcfTAPkQ6AF6BAgGEAI#v=onepage&q=%22clases%20de%20empresa%22yf=true
- Pelayo, M., Joya, R., Velázquez, J., y Lepe, B. (2019). Supervisión del control interno en microempresas mexicanas. *Revista Retos de La Dirección*, 13(1), 1–16.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v13n1/2306-9155-rdir-13-01-1.pdf>
- Quispe, M. (2019). *Propuesta de implementación de control interno basado en el método coso en el área contable y su incidencia en la rentabilidad de las empresas del*

- sector educación en Lima Metropolitana del 2017 al 2018*. Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma.
- Rivera, K. (2020). *Aplicación de un sistema de control interno en el proceso de gestión de inventarios y su influencia en la rentabilidad de las empresas comerciales del Perú. Caso Corporación MyG Magus E.I.R.L. Ayacucho 2018*. Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Rizo, J. (2018). *Abrir en caso de emergencia : guía para el buen desempeño de una organización familiar* (1ra ed.). Instituto Mexicano de Contadores Públicos. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/116937?page=92>
- Rodríguez, D. (2019, April 11). *Historia de la empresa: antecedentes, orígenes y evolución*. Lifeder. <https://www.lifeder.com/historia-de-la-empresa/>
- Sanabria, F. (2021). Análisis del control interno en PYMES del Perú [Analysis of internal control in SMEs in Perú]. *Revista Multidisciplinaria Perspectivas Investigativas/Multidisciplinary Journal Investigative Perspectives*, 1(1), 9–13. <https://rperspectivasinvestigativas.org/ojs/index.php/multidisciplinaria/article/view/18>
- Silupu, B. (2021, julio 17). *Retos de las mypes en el bicentenario*. El Peruano. <https://elperuano.pe/noticia/124808-retos-de-las-mypes-en-el-bicentenario>
- Tapia, C., Mendoza, S., Castillo, S., y Guevara, E. (2019). *Fundamentos de auditoría.: Aplicación práctica de las Normas Internacionales de Auditoría* (1ra ed.). Editorial Instituto Mexicano de Contadores Públicos. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/124948?page=57>
- Torrealva, S. (2020). *Caracterización del control interno en el área de inventarios de las micro y pequeñas empresas en el sector de comunicaciones del Perú: Caso*

- empresa Comercial Importadora Jean Paul E.I.R.L. – Cañete, 2019.* Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Torres, L. (2020). *Administración I* (1ra ed.). Klik Soluciones Educativas. <https://books.google.com.pe/books?id=b1o7EAAAQBAJypg=PA90ydq=%22clasificaci%C3%B3n+de+empresa%22yhl=esysa=Xyved=2ahUKEwiny6amwf32AhVwGbkGHWqlD5gQ6AF6BAgIEAI#v=onepageyq=%22clasificaci%C3%B3n%20de%20empresa%22yf=false>
- Torres, M. (2019). *Propuesta de control interno para la mejora de la rentabilidad en la empresa Luben S.A.C. – 2018.* Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán.
- Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. (2021). *Código de ética para la investigación.* Versión 004. <https://web2020.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2020/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v004.pdf>
- Vega, É. (2021, May 29). Régimen MYPE Tributario: qué es, cómo acceder y qué tipo de comprobante puedo emitir. *Diario Gestión*. <https://gestion.pe/tu-dinero/regimen-mype-tributario-que-es-como-acceder-y-que-tipo-de-comprobante-puedo-emitir-sunat-rmt-mypes-peru-nnda-nnlt-noticia/?ref=signwall>
- Vera, B. (2019). *Control interno de activos fijos y la rentabilidad de la empresa Emturisa S.A., año 2018.* . Tesis de pregrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
Título	Enunciado del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
El Control interno y su influencia en la rentabilidad de las MYPES nacionales del sector servicios: caso empresa Telecomunicaciones Nueva Visión SRL. – Lima, 2021.	¿Cuál es la influencia del control interno en la rentabilidad de las MYPES nacionales del sector servicios y de la empresa Telecomunicaciones Nueva Visión S.R.L de Lima, 2021?	General	No aplica	Independiente	Tipo
		Describir la influencia del control interno en la rentabilidad de las microempresas del sector comercio del Perú y de la empresa Telecomunicaciones Nueva Visión S.R.L. de Lima, 2021.	De acuerdo con Espinoza (2018) manifiesta que la formulación de la hipótesis son explicaciones tentativas de lo que se investiga, presentadas a manera de proposiciones, asimismo, considerando que la investigación de tipo descriptivo o solo se deba plantear las preguntas de investigación más no necesariamente la hipótesis.	Control interno	Cualitativo
					Nivel
					Descriptivo
					Diseño
		No experimental, descriptivo y de caso			
Específicos	Dependiente	Población			
1.Describir la influencia del control interno en la rentabilidad de las MYPES nacionales del sector servicios, 2021. 2.Determinar la influencia del control interno en la rentabilidad de la empresa Telecomunicaciones Nueva Visión S.R.L. de Lima, 2021. 3.Realizar un análisis comparativo de la influencia del control interno en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa TELECOMUNICACIONES NUEVA VISION S.R.L. de Lima, 2021.	Las MYPE nacionales del sector servicios del Perú	Muestra			
Empresa Telecomunicaciones Nueva Visión S.R.L.					
				Rentabilidad	

Anexo 02: Modelo de fichas bibliográficas

BUSTAMANTE (2020):

Control interno del área de producción y su efecto en la rentabilidad de la empresa Big Bag Perú S.A.C. en la ciudad de Chiclayo durante el año 2017

Respecto con el cuestionario que se realizó a la empresa Big Bag Perú S.A.C. y los resultados obtenidos. La empresa pudo apreciar la inexistencia de algún tipo de control tanto en el área de producción como en toda la empresa, debido a la ignorancia de la aplicación de pasos o componentes que conlleva contar con un control, así mismo se evidenció la falta de una estructura organizacional, procedimientos, políticas y funciones operativas deficientes, el personal no se encuentran debidamente capacitados para la ejecución de su actividades, por lo cual solo venían desarrollando sus labores de manera práctica y con el conocimiento conseguido día a día en su trabajo cotidiano.

Anexo 03: Cuestionario de recojo de información



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Cuestionario que será aplicado al gerente de la empresa Telecomunicaciones Nueva Visión S.R.L. de Lima, 2021.

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la empresa para desarrollar el trabajo de investigación denominado: **El control interno y la rentabilidad de las MYPE nacionales del sector servicios rubro de telecomunicaciones del Perú: Caso empresa Telecomunicaciones Nueva Visión S.R.L. y propuesta de mejora – Lima, 2021.**

La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

INSTRUCCIONES: Marcar dentro del paréntesis con una "X" la alternativa correcta:

I. Referente al representante legal

1.1 Nombres y apellidos del representante legal: VICTOR HUGO ZUMARAN ALVARO

1.2 Edad del representante legal: 59 años

1.3 Sexo

a) Masculino ()

b) Femenino ()

1.4. Estado civil.

a) Soltero ()

b) Casado ()

c) Divorciado ()

d) Conviviente ()

1.5. Experiencia empresarial

a) De 1 a 5 años ()

b) De 5 a 10 años ()

c) De 10 años a más ()

II. Referente a las características de la empresa.

2.1 Tamaño de la empresa

a) Pequeña empresa ()

b) Microempresa ()

2.2 ¿Cuál es el objetivo de la empresa?

a) Por motivo de sobrevivencia ()

b) Por generar utilidades ()

2.3 Número de trabajadores:

a) De 1 a 5 ()

b) De 5 a 10 ()

c) De 10 a más ()

III. Referente al Control Interno

Ambiente de control

3.1 ¿La empresa cuenta un sistema de control implementado?

a) Si ()

b) No ()

3.2	¿Se han establecido en forma documentada los principios de integridad y valores éticos de la entidad, a través de un código de conducta?	a) Si (X)	b) No ()
3.3	¿La empresa acepta los aportes del personal para un mejor desarrollo de las actividades laborales?	a) Si (X)	b) No ()
3.4	¿Se realiza una evaluación periódica del desempeño que identifique las necesidades dentro de las áreas?	a) Si (X)	b) No ()
3.5	¿La entidad cuenta con un Reglamento de Organización y Funciones (ROF) y Manual de Organización y Funciones (MOF)?	a) Si ()	b) No (X)
3.6	¿La empresa ha reglamentado el proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal?	a) Si (X)	b) No ()
Evaluación de Riesgo			
3.7	¿Los activos de alta vulnerabilidad al robo, o a utilizaciones no autorizadas, tienen códigos especiales de control?	a) Si ()	b) No (X)
3.8	¿Ante la presencia de riesgos, se emiten reportes oportunos a la gerencia, para que sean revisados y controlados?	a) Si (X)	b) No ()
3.9	¿Ha logrado identificar la existencia de riesgos internos y externos que puedan afectar el normal desarrollo de las actividades?	a) Si ()	b) No (X)
3.10	¿Se toman medidas especiales para asegurar que los empleados nuevos entienden la cultura de la empresa?	a) Si ()	b) No (X)
Actividades de Control			
3.11	¿La empresa tiene un control de Kardex para los activos que tiene en almacén?	a) Si (X)	b) No ()
3.12	¿Se encuentran divididas las funciones y responsabilidades del personal?	a) Si (X)	b) No ()
3.13	¿La empresa tiene establecido un proceso de conciliación de efectivo a través de arqueos de caja diarios?	a) Si ()	b) No (X)
3.14	¿Se cancela a tiempo las remuneraciones y todos los beneficios sociales de los trabajadores?	a) Si (X)	b) No ()
3.15	¿Los ingresos percibidos en la empresa son depositados oportunamente en el banco?	a) Si ()	b) No (X)
3.16	¿La empresa utiliza instrumentos bancarios para realizar el pago de los desembolsos monetarios?	a) Si ()	b) No (X)
3.17	¿La empresa utiliza instrumentos para controlar el horario de entrada y salida laboral de sus trabajadores?	a) Si (X)	b) No ()

3.18	¿Se utilizan instrumentos de control para llevar a cabo el registro del ingreso y salida de efectivo?	a) Si ()	b) No (X)
3.19	¿Se realiza constantemente conciliaciones de Kardex con el inventario físico para comprobar lo reflejado en los Estados Financieros?	a) Si ()	b) No (X)
3.20	¿La empresa evalúa las condiciones en las que se encuentra el almacén donde resguardan sus activos?	a) Si ()	b) No (X)
3.21	¿La autorización, aprobación, procesamiento de documentos internos en el área de control patrimonial lo autorizan diferentes personas?	a) Si ()	b) No (X)
Información y Comunicación			
3.22	¿La empresa cuenta con mecanismos y procedimientos para asegurar la adecuada atención de los requerimientos externos de la información?	a) Si ()	b) No (X)
3.23	¿Existe una comunicación adecuada, fluida, suficiente y oportuna entre las áreas de la empresa?	a) Si (X)	b) No ()
3.24	¿Las deficiencias observadas en los canales de comunicación son informadas oportunamente?	a) Si (X)	b) No ()
3.25	¿Están definidos los informes y reportes periódicos que deben remitirse entre áreas relacionadas para la toma de decisiones?	a) Si (X)	b) No ()
3.26	¿La empresa garantiza el suministro de información a través de reuniones y capacitaciones a sus trabajadores?	a) Si (X)	b) No ()
Supervisión y Monitoreo			
3.27	¿En el desarrollo de sus labores, se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si éstas se efectúan de acuerdo con lo establecido?	a) Si ()	b) No (X)
3.28	¿Las deficiencias y los problemas detectados se comunican con prontitud a los responsables para que se tomen con prontitud las acciones correctivas?	a) Si ()	b) No (X)
3.29	¿Se están cumpliendo con las metas programadas?	a) Si ()	b) No (X)
3.30	¿Se verifica periódicamente si el personal comprende y cumple con el código de conducta de la empresa?	a) Si ()	b) No (X)
3.31	¿Se implementa recomendaciones por parte de los auditores externos para fortalecer los controles internos?	a) Si ()	b) No (X)
IV. Referente a la rentabilidad			
4.1	¿La empresa efectúa periódicamente un análisis de rentabilidad para evaluar el rendimiento de la empresa?	a) Si ()	b) No (X)
4.2	¿Se ha analizado los costos de los servicios proporcionados para determinar la eficiencia?	a) Si ()	b) No (X)

INFORME DE ORIGINALIDAD

4%

INDICE DE SIMILITUD

4%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

4%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo