



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**LA INFLUENCIA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN  
LA RENTABILIDAD EMPRESARIAL DE LAS MICRO Y  
PEQUEÑAS EMPRESAS COMERCIALES DEL SECTOR  
FERRETERO DEL DISTRITO DE AYACUCHO, 2019**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO  
EN CONTABILIDAD CON MENCIÓN EN AUDITORIA**

**AUTOR**

**SULCA GUILLEN, RICHARD**

**ORCID: 0000-0002-8587-553X**

**ASESOR**

**LLANCCE ATAO, FREDY RUBEN**

**ORCID: 0000-0002-1414-2849**

**AYACUCHO – PERÚ**

**2020**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**LA INFLUENCIA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN  
LA RENTABILIDAD EMPRESARIAL DE LAS MICRO Y  
PEQUEÑAS EMPRESAS COMERCIALES DEL SECTOR  
FERRETERO DEL DISTRITO DE AYACUCHO, 2019**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO  
EN CONTABILIDAD CON MENCIÓN EN AUDITORIA**

**AUTOR**

**SULCA GUILLEN, RICHARD**

**ORCID: 0000-0002-8587-553X**

**ASESOR**

**LLANCCE ATAO, FREDY RUBEN**

**ORCID: 0000-0002-1414-2849**

**AYACUCHO – PERÚ**

**2020**

**Equipo de Trabajo**

**AUTOR**

Sulca Guillen, Richard

ORCID: 0000-0002-8587-553X

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

**ASESOR**

Llancce Atao, Fredy Rubén

ORCID: 0000-0002-1414-2849

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

**JURADO**

Maravi Soto, Mayra Katherine

ORCID: 0000-0002-3138-388X

Taco Castro, Eduardo

ORCID: 0000-0003-3858-012X

Rocha Segura, Antonio

ORCID: 0000-0001-7185-2575

**Hoja de firma del jurado y asesor**

---

**Mgtr. Maravi Soto, Mayra Katherine  
Presidenta**

---

**Dr. Taco Castro, Eduardo  
Miembro**

---

**Mgtr. Rocha Segura, Antonio  
Miembro**

---

**Dr. Lance Atao, Fredy Rubén  
Asesor**

## **Agradecimiento**

A Dios por ser mi guía y fortaleza  
en los pasos que doy todos los días  
de mi vida.

A la Universidad Católica los Ángeles de  
Chimbote, por permitirme lograr un objetivo  
más en mi vida profesional.

Al Dr. Fredy Rubén Llance Atao  
por su valioso apoyo como asesor  
en la realización de esta investigación.

## **Dedicatoria**

A mis hijas Annie y Corali, por su enorme amor y ser mi principal motivación para seguir adelante.

A mi esposa Esther, por su paciencia, serenidad y confianza.

## Resumen

La presente investigación titulado: La influencia del sistema de control interno en la rentabilidad empresarial de las micro y pequeñas empresas comerciales del sector ferretero del distrito de Ayacucho 2019, respondió a la pregunta ¿En qué medida el sistema del control interno influye en el mejoramiento de la rentabilidad empresarial de las micro y pequeñas empresas comerciales del sector ferretero del distrito de Ayacucho, 2019? y tuvo como objetivo: Determinar en qué medida el sistema del control interno influye en el mejoramiento de la rentabilidad empresarial de las micro y pequeñas empresas comerciales del sector ferretero del distrito de Ayacucho, 2019. El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, su diseño fue no experimental de corte transversal. La muestra fue no probabilística por conveniencia del investigador, compuesto por 35 trabajadores de 05 Mypes extraída de una población de 23 Mypes identificadas, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento de recopilación de datos el cuestionario. Como resultado de la investigación se determinó que existe una correlación positiva de magnitud media entre el sistema del control interno y la rentabilidad empresarial, esto debido a que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman determinado fue 0,392\*, y el nivel de significancia asintótica bilateral igual a 0.02, menor del valor  $p=0.05$ . Por lo que se concluye que con una probabilidad de error de 2%, el sistema de control interno influye positivamente en la rentabilidad empresarial de las Mypes en estudio; es decir, en la medida que las empresas tengan un mejor sistema de control interno verán mejoras en su rentabilidad.

**Palabras Clave:** control interno, Mypes, rendimiento financiero, rentabilidad.

## **Abstract**

The present investigation entitled: The influence of the internal control system on the business profitability of micro and small commercial companies in the hardware sector of the Ayacucho district 2019, answered the question: To what extent does the internal control system influence the improvement of the business profitability of micro and small commercial companies in the hardware sector of the Ayacucho district, 2019? And had the objective of: Determining to what extent the internal control system influences the improvement of business profitability of micro and small commercial companies in the hardware sector of the Ayacucho district, 2019. The type of research was a quantitative, level approach descriptive correlational, its design was non experimental in cross section. The sample was non probabilistic for the convenience of the research, made up of 35 workers of 05 Mypes drawn from a population of 23 identified Mypes, the technique used was the survey and the questionnaire data collection instrument. As a result of the investigation, it was determined that there is a positive correlation of average magnitude between the internal control system and business profitability, this due to the fact that the Spearman Rho correlation coefficient determined was 0.392\*, and the level of bilateral asymptotic significance equal to 0.002, less than p value=0.05. Therefore, it is concluded that with an error probability of 2% the internal control system positively influences the business profitability of the Mypes under study; that is, as companies have a better internal control system, they will see improvements in their profitability.

Key Words: internal control, Mypes, financial performance, profitability.



## Contenido

<b>Título de la tesis .....</b>	<b>i</b>
<b>Equipo de Trabajo .....</b>	<b>iii</b>
<b>Hoja de firma del jurado y asesor .....</b>	<b>iv</b>
<b>Agradecimiento .....</b>	<b>v</b>
<b>Dedicatoria.....</b>	<b>vi</b>
<b>Resumen.....</b>	<b>vii</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>viii</b>
<b>Contenido.....</b>	<b>ix</b>
<b>Índice de tablas.....</b>	<b>xi</b>
<b>Índice de figuras.....</b>	<b>xiv</b>
<b>I. Introducción .....</b>	<b>16</b>
<b>II. Marco teórico .....</b>	<b>22</b>
2.1. Antecedentes de la investigación .....	22
2.2. Bases teóricas relacionadas con el estudio.....	28
2.3. Hipótesis.....	62
2.4. Variables.....	62
<b>III. Metodología .....</b>	<b>64</b>
3.1. El tipo y el nivel de investigación .....	64
3.2. Diseño de la investigación.....	64
3.3. Población y muestra .....	65
3.4. Definición y operacionalización de las variables y los indicadores.....	66

3.5.	Técnicas e instrumentos .....	67
3.6.	Plan de análisis .....	68
3.7.	Matriz de consistencia.....	69
3.8.	Principios éticos .....	70
<b>IV.</b>	<b>Resultados y análisis de resultados .....</b>	<b>71</b>
4.1.	Resultados .....	71
4.2.	Análisis de resultados.....	107
<b>V.</b>	<b>Conclusiones y recomendaciones.....</b>	<b>112</b>
	<b>Referencias bibliográficas .....</b>	<b>117</b>

## Índice de tablas

Tabla 1: Los objetivos de la empresa están claramente establecidos.....	71
Tabla 2: La gerencia (administración) toma decisiones acertadas para generar mayores utilidades.....	72
Tabla 3: Se realizan actividades que fomentan la integración de todo el personal.....	73
Tabla 4: La división de tareas entre los trabajadores es el adecuado.....	74
Tabla 5: Existe una adecuada asignación de responsabilidades de los trabajadores.....	75
Tabla 6: Los trabajadores son contratados según el perfil que requiere el puesto de trabajo.....	76
Tabla 7: Evaluación del entorno de control de las Mypes comerciales del sector ferretero del distrito de Ayacucho, 2019.....	77
Tabla 8: Se realizan controles en las diferentes áreas de la empresa.....	77
Tabla 9: Los resultados obtenidos se comparan con los resultados de periodos anteriores.....	78
Tabla 10: Existen procedimientos claros para autorizar y aprobar operaciones de la empresa.....	79
Tabla 11: Esta adecuadamente separado las funciones que debe cumplir cada trabajador.....	80
Tabla 12: Se evalúan el desempeño de los trabajadores.....	81
Tabla 13: Se evalúan el cumplimiento de objetivos de la empresa.....	82
Tabla 14: Evaluación de actividades de control en las Mypes comerciales del sector ferretero del distrito de Ayacucho, 2019.....	83
Tabla 15: La empresa se preocupa por la capacitación de sus trabajadores.....	84

Tabla 16: Los trabajadores normalmente se encuentran motivados para hacer el trabajo.....	85
Tabla 17: Cumples con facilidad las metas que te asigna la empresa.....	86
Tabla 18: Resuelves con facilidad las dificultades que se te presentan en el trabajo que realizas.	87
Tabla 19: Estas comprometido con que la empresa logre sus objetivos.....	88
Tabla 20: ¿Estas conforme con el sueldo que percibes por tu trabajo?.....	89
Tabla 21: Evaluación de capital humano de las Mypes comerciales del sector ferretero del distrito de Ayacucho, 2019.....	90
Tabla 22: Evaluación del sistema de control interno de las Mypes comerciales del sector ferretero del distrito de Ayacucho, a partir de su entorno de control, actividades de control y capital humano.....	91
Tabla 23: Con trabajadores mejores capacitados la empresa obtendría más ganancias.....	91
Tabla 24: Por una inadecuada asignación de responsabilidades se han perdido algunas ventas...	92
Tabla 25: Las ventas aumentarían si la empresa se propone objetivos claros.....	93
Tabla 26: Implementando control interno se puede reducir gastos para generar más ganancias...	94
Tabla 27: En el último año la empresa ha logrado aumentar sus ventas.....	95
Tabla 28: La empresa utiliza eficientemente sus bienes.....	96
Tabla 29: El aumento de rentabilidad se debe al mejoramiento del control interno.....	97
Tabla 30: El porcentaje de las utilidades en comparación con la inversión ha mejorado.....	98
Tabla 31: Considera que los activos generan buena rentabilidad de la empresa.....	99
Tabla 32: El porcentaje de las ganancias de la empresa para sus socios o propietarios ha mejorado.....	100

Tabla 33: Tabla cruzada del control interno y la rentabilidad empresarial de las Mypes comerciales del sector ferretero del distrito de Ayacucho, 2019.....	102
Tabla 34: Prueba de normalidad de los datos.....	103
Tabla 35: Correlación entre el control interno y la rentabilidad empresarial de las Mypes comerciales del sector ferretero del distrito de Ayacucho, 2019.....	103
Tabla 36: Correlación entre el entorno de control interno y el rendimiento financiero en las Mypes comerciales del sector ferretero del distrito de Ayacucho, 2019.....	104
Tabla 37: Correlación entre actividades de control y la rentabilidad de las Mypes comerciales del sector ferretero del distrito de Ayacucho, 2019.....	105
Tabla 38: Correlación entre el capital humano y la rentabilidad de las Mypes comerciales del sector ferretero del distrito de Ayacucho, 2019.....	106

## Índice de figuras

Figura 1: Los objetivos de la empresa están claramente establecidos.....	71
Figura 2: La gerencia (administración) toma decisiones acertadas para generar mayores utilidades.....	72
Figura 3: Se realizan actividades que fomentan la integración de todo el personal.....	73
Figura 4: La división de tareas entre los trabajadores es el adecuado.....	74
Figura 5: Existe una adecuada asignación de responsabilidades de los trabajadores.....	75
Figura 6: Los trabajadores son contratados según el perfil que requiere el puesto de trabajo.....	76
Figura 7: Se realizan controles en las diferentes áreas de la empresa.....	78
Figura 8: Los resultados obtenidos se comparan con los resultados de periodos anteriores.....	79
Figura 9: Existen procedimientos claros para autorizar y aprobar operaciones de la empresa.....	80
Figura 10: Esta adecuadamente separado las funciones que debe cumplir cada trabajador.....	81
Figura 11: Se evalúan el desempeño de los trabajadores.....	82
Figura 12: Se evalúan el cumplimiento de objetivos de la empresa.....	83
Figura 13: La empresa se preocupa por la capacitación de sus trabajadores.....	84
Figura 14: Los trabajadores normalmente se encuentran motivados para hacer el trabajo.....	85
Figura 15: Cumples con facilidad las metas que te asigna la empresa.....	86
Figura 16: Resuelves con facilidad las dificultades que se te presentan en el trabajo que realizas.....	87
Figura 17: Estas comprometido con que la empresa logre sus objetivos.....	88

Figura 18: ¿Estas conforme con el sueldo que percibes por tu trabajo?.....	89
Figura 19: Con trabajadores mejores capacitados la empresa obtendría más ganancias.....	92
Figura 20: Por una inadecuada asignación de responsabilidades se han perdido algunas ventas...	93
Figura 21: Las ventas aumentarían si la empresa se propone objetivos claros.....	94
Figura 22: Implementando control interno se puede reducir gastos para generar más ganancias...	95
Figura 23: En el último año la empresa ha logrado aumentar sus ventas.....	96
Figura 24: La empresa utiliza eficientemente sus bienes.....	97
Figura 25: El aumento de rentabilidad se debe al mejoramiento del control interno.....	98
Figura 26: El porcentaje de las utilidades en comparación con la inversión ha mejorado.....	99
Figura 27: Considera que los activos generan buena rentabilidad de la empresa.....	100
Figura 28: El porcentaje de las ganancias de la empresa para sus socios o propietarios ha mejorado.....	101
Figura 29: Tabla cruzada del control interno y la rentabilidad empresarial de las Mypes comerciales del sector ferretero del distrito de Ayacucho, 2019.....	102

## I. Introducción

En el Perú, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática hasta al año 2018 existían 2 millones 332 mil 218 empresas de las cuales más del 95% eran micro y pequeñas empresas, de acuerdo la publicación hecha en el diario Gestión del Perú el artículo denominado “el futuro de las Mypes ” (2019), esta cifra se ha visto incrementado en 14.3% al 31 de diciembre de 2019 según datos del INEI ( 2020), esta realidad refleja la importancia de este tipo de empresas en la dinámica de la economía peruana, debido a su alta tasa de concentración y alto grado de correlación con el desarrollo económico del país, no obstante que el terreno donde se desarrollan todavía es muy frágil, pues se observan bajos índices de consolidación de estas empresas.

En la región de Ayacucho, las micro y pequeñas empresas representan más del 98% del universo de empresas, y están constituidas bajo distintas formas de organización empresarial, como empresas de propiedad individual (negocios unipersonales como personas naturales y empresa individual de responsabilidad limitada), y colectiva (Sociedades jurídicas, básicamente como SAC y SRL), de este grupo de empresas un sector muy importante realizan sus actividades económicas de manera informal desde el punto de vista legal, por no estar inscrito en los registros de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria – SUNAT, y la mayoría como informales desde la óptica de su estructura organizacional.

Por otro lado, en una publicación del diario el correo de circulación nacional, bajo el título “en Ayacucho 80% de empresas creadas están destinados al fracaso”, se lee: “Según información de la Cámara de Comercio, Industria y Turismo de Ayacucho actualmente existe un 80% de mortalidad empresarial, es decir, de 100 empresas creadas anualmente sólo sobreviven en el mercado 20, mientras que los restantes están destinados al fracaso”, y agrega que la mayor parte



de micro y pequeñas empresas en Ayacucho funcionan de manera ilegal, sin contar con las licencias correspondientes, y que la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria reporta que actualmente solo están formalizados un 25%, mientras que el 75% funcionan ilegalmente.

Las Mypes comerciales del sector de ferretería del distrito de Ayacucho afrontan una serie de dificultades que ponen en peligro su continuidad, uno de ellos es que no cuentan con un sistema de control interno debidamente implementado, cuentan con entornos del control poco formalizado y armónico, los conductores o ejecutivos carecen de un estilo de dirección apropiado que permita articular todos los recursos y procesos hacia el logro de objetivos empresariales, cuentan con lineamientos o directrices poco claros y toman decisiones basados en controles internos precarios, fundamentalmente en la intuición y experiencia.

Asimismo, ejercer las actividades de control y las políticas sobre la administración del capital humano es de vital importancia; sin embargo, las Mypes no ejecutan eficazmente dichas actividades del control, tales como el control gerencial y la segregación de funciones, tampoco cuentan con políticas adecuadas respecto a la administración del personal, que permita encaminar sus capacidades y motivaciones hacia el logro de los objetivos empresariales

El sistema del control interno sin duda es una herramienta muy importante para las empresas, ya que contribuyen a la obtención de mejores rendimientos financieros y rentabilidades en las micro y pequeñas empresas, sea del ámbito local, regional, nacional o internacional; sin embargo, existen problemas casi generalizado que se evidencia en un deficiente entorno del control, el escaso ejercicio de actividades de control y la poca valoración del capital humano

vinculado a la entidad, el cual evidentemente merma las posibilidades de lograr los resultados económicos esperados.

Las empresas en general tienen un objetivo de tipo económico que buscan incansablemente, para el cual los responsables de su gestión toman decisiones de diversa naturaleza permanentemente; las Mypes comerciales del sector ferretero del distrito de Ayacucho, no son la excepción a este comportamiento, pues buscan generar rendimientos financieros aceptables, procurando generar mayores ingresos incurriendo en menores gastos, y con una menor inversión, y por consiguiente mejorar su rentabilidad. Sin embargo, este proceso de búsqueda de mayores rendimientos financieros y mejores rentabilidades, lo hacen de manera desorganizada, sin los controles internos adecuados, por lo que sus resultados no son los esperados.

Estas Mypes tienen grandes oportunidades de mejorar sus rentabilidades, que les permita crecer y generar valor agregado a partir de un sistema de control interno adecuado y capital humano como un elemento transversal a todos los niveles del control.

Por esta razón dentro del marco de la línea de investigación de la escuela de Posgrado de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, de la maestría en contabilidad con mención en auditoría: Auditoría, tributación, finanzas y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas, se ha ejecutado el presente trabajo de investigación titulado: La influencia del sistema de control interno en la rentabilidad empresarial de las micro y pequeñas empresas comerciales del sector ferretero del distrito de Ayacucho, 2019.

Luego de la caracterización de la realidad problemática se ha formulado la siguiente pregunta de investigación: ¿En qué medida el sistema del control interno influye en el

mejoramiento de la rentabilidad empresarial de las micro y pequeñas empresas comerciales del sector ferretero del distrito de Ayacucho, 2019? Seguidamente se han propuesto los siguientes objetivos. Objetivo general: Determinar en qué medida el sistema del control interno influye en el mejoramiento de la rentabilidad empresarial de las micro y pequeñas empresas comerciales del sector ferretero del distrito de Ayacucho, 2019. Para lograr el objetivo general se han propuesto los siguientes objetivos específicos: Evaluar el sistema del control interno existente, determinar en qué medida un entorno de control interno apropiado influye en el rendimiento financiero, determinar si las actividades de control interno influyen en la rentabilidad y determinar de qué manera el capital humano contribuye en el mejoramiento de la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas comerciales del sector ferretero del distrito de Ayacucho.

Este trabajo se justifica teóricamente, debido a que se ha hecho un análisis ordenado y coherente de las teorías que sustentan el control interno, el rendimiento financiero y la rentabilidad, el cual será un punto de referencia académico importante para futuros investigadores, estudiantes de ciencias contables y otros interesados en la materia; tiene justificación práctica debido a que sus resultados servirán a los gerentes y/o administradores de la empresa, a que comprendan y tomen decisiones urgentes relacionado a los aspectos del control interno ausentes y fortalecer los ya existentes en su organización; finalmente se justifica su pertinencia con los intereses comunitarios y profesionales, debido a que demuestra la relevancia del sistema de control interno para lograr los objetivos empresariales y que las Mypes que cuenten con un control interno apropiado y adecuado a su organización, verán mejorar sus rendimientos financieros y consiguientemente su rentabilidad, lo cual se traducirá en un beneficio para todos sus grupos de interés e indirectamente para la sociedad Ayacuchana.

En el aspecto metodológico esta investigación es de tipo cuantitativo de nivel descriptivo correlacional, con diseño no experimental transversal. La población identificada fue 23 Mypes, de los cuales se determinó una muestra no probabilística por conveniencia de 05 empresas con 35 trabajadores. En cuanto a la técnica e instrumentos de recopilación de datos se ha utilizado la encuesta mediante el cuestionario estructurado, cuya fiabilidad se ha validado mediante el Alfa de Cronbach. El procesamiento y análisis de datos se ha efectuado mediante el uso del Software SPSS versión 23, del que se ha obtenido las frecuencias estadísticas, la tabla cruzada, la prueba de normalidad Shapiro Wilk y el coeficiente Rho de Sperman.

Como resultado en el nivel descriptivo, en la tabla 22 se observa que, de un total de 630 respuestas obtenidas para evaluar el sistema de control interno, el 60.3% de las respuestas dan una calificación positiva al sistema de control interno de las Mypes en estudio, el 15.4% tienen percepción negativa y un 24.7% se mantiene neutral. Este análisis se refuerza con los resultados de la tabla 33, donde se observa que del total de los encuestados el 40% afirma que el control interno es moderado y el 28.6% que es regular y 14.3% que es bueno, los cuales evidencian que las Mypes comerciales del sector ferretero del distrito de Ayacucho, tienen sistemas de control interno relativamente buena, ya que la mayoría percibe como positiva.

En el nivel inferencial, de la tabla 33 se advierte que existe una asociación entre las variables sistema de control interno y rentabilidad empresarial, ya que de 14 encuestados que perciben que la rentabilidad es regular, el 64.3% indica que el control interno es moderado y 21.4% que es regular; de 12 encuestados que afirman que la rentabilidad es moderada el 41.7% dice que el control interno es moderado y 33.3% que es regular; de 6 encuestados que perciben buena rentabilidad el 50% afirma que control interno es bueno y 33.3% regular; de 3 encuestados que

perciben mala rentabilidad, el 66.7% percibe que el control interno es malo y el 33.3% que regular, lo cual indica que los encuestados perciben una asociación directa entre las variables en estudio. Por otro lado, al realizar el análisis estadístico mediante el coeficiente de correlación de Rho de Spearman se ha obtenido un valor igual a 0,392\*, con un nivel de significancia de 0.02 que es menor al valor  $p=0.05$ , lo que confirma que existe una correlación positiva de magnitud media entre el sistema del control interno y la rentabilidad empresarial. Estos resultados permiten arribar a la conclusión de que con una probabilidad de error de 2%, el sistema del control interno influye positivamente en el mejoramiento de la rentabilidad empresarial de las Mypes en estudio.

En conclusión, los controles internos de las Mypes en estudio son reconocidos y valorados por el 40% de los encuestados como moderado, por el 28.6% como regular y por el 14.3% como bueno, cifras que muestran una clara inclinación hacia un sistema de control interno relativamente bueno. Además, es pertinente concluir que las dimensiones del control donde se identifica mayor debilidad son los del entorno del control y capital humano.

Igualmente se concluye que existe influencia directa y positiva del sistema de control interno en la rentabilidad empresarial de las Mypes en estudio, conclusión que es respaldada por el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.392\*, y un valor de significancia de 0,002 que es igual a 2%, con un nivel de confianza de 95%, el cual significa que con una probabilidad de error del 2% el sistema de control interno influye positivamente en la rentabilidad empresarial; es decir, en la medida que las empresas tengan un mejor sistema de control interno verán mejoras en su rentabilidad.

## **II. Marco teórico**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

De la búsqueda de información relacionado a este trabajo de investigación, se ha encontrado los siguientes antecedentes:

#### **Internacionales**

Bosque y Ruiz (2016) en su tesis titulado: “El control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Centro Motor S.A”, cuyo objetivo principal fue analizar la incidencia del sistema de control interno de las áreas de compras de vehículos y repuestos, en la consecución de los resultados de la firma Centro Motor S.A., concesionaria oficial de la marca Toyota en la ciudad de Córdoba. La población estuvo conformada por los trabajadores de la empresa Centro Motor S.A, de los cuales se ha determinado una muestra no probabilística por conveniencia de 16 trabajadores que realizan labores en área bajo estudio. Se ha utilizado las técnicas de recopilación de información a través de fichas bibliográficas y fichas informativas, la técnica cuyo instrumento es el cuestionario y la observación mediante la guía de observación. La conclusión de este trabajo de investigación es que como resultado de un mejoramiento en el control interno se obtendrá, por una parte, un eficaz resguardo de sus recursos, y por otra, un progresivo incremento de la rentabilidad causado por la existencia de procesos ordenados y sólidos, y de información confiable y oportuna para la toma de decisiones.

Alberca & Rodríguez (2013) en la tesis de maestría sobre incremento de rentabilidad en la empresa denominada “El Carrete”, realizado en Ecuador, se propusieron como objetivo brindar una propuesta para incrementar la rentabilidad de la empresa. El tipo de investigación fue cuantitativo de nivel descriptivo, diseño descriptivo simple. Los tesisistas señalan que la empresa El

Carrete se dedica a la comercialización de productos de bazar, mercería, bisutería; en la cual han identificado problemas de índole administrativo que imposibilitan el progreso de esta entidad, han desarrollado una planificación estratégica que permita corregir estas falencias para mejorar el desempeño empresarial de una manera ordenada y eficaz ya que con estas correcciones ayudarán a la empresa a observar el mundo desde otra perspectiva y así lograr mayor rentabilidad, obteniendo más clientes siendo más competitivos. Conclusión: la apertura de un nuevo local comercial en un lugar estratégico de la ciudad de Quito con lo cual se aumentan las ventas, también proponemos reubicar al personal a este nuevo local que va a ser la nueva matriz y distribuidora de la mercadería para las nueve sucursales que posee.

Pilaloo y Orrala (2016) realizaron una investigación titulado: “Control interno al área de ventas para mejorar la rentabilidad en BORLETI SA. Universidad de Guayaquil-Ecuador”. Dicho estudio tuvo como objetivo determinar una propuesta de control interno para el área de ventas de la empresa BORLETI SA. El tipo de investigación es básico con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental, cuya muestra comprendió a 10 personas del área de ventas. Conclusiones: Constituir una propuesta de sistema de control interno representa, asignar las funciones, políticas y procedimientos de manera formal, disminuir posibles fraudes en el áreas de ventas, o errores involuntarios, por parte de los trabajadores, los que trascienden en su crecimiento económico, todos ellos con la finalidad de optimizar la productividad de la empresa, los cuales, se presentarán en los resultados a final del periodo contable y podrá aportar con el crecimiento económico y en el clima organizacional

## **Antecedentes Nacionales**

Rojas (2019) en su tesis titulado: “Implementación del control interno y su relación con la rentabilidad en la empresa Inversiones Aurora SRL, 2018”, realizado para optar el grado académico de maestra en contabilidad con mención en auditoría, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; tuvo como objetivo determinar la implementación del control interno y su relación con la rentabilidad en la Empresa “Inversiones Aurora” SRL Huaraz, 2018. La muestra determinada de manera no probabilista fue de 40 trabajadores de la empresa Inversiones Aurora SRL ubicado en la ciudad de Huaraz. El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo y de nivel correlacional, mientras que el diseño de investigación fue no experimental, transversal. La técnica utilizada en la investigación fue la encuesta y el instrumento de recopilación de información el cuestionario estructurado. Como resultado se determinó que existe una correlación positiva de magnitud muy alta ( $Rho = 0.999^{**}$ ;  $Sig.= 0.000$ ) entre el control interno y la rentabilidad de la empresa en estudio.

Palomares (2016) en su tesis: “Implementación del control interno y su incidencia en la rentabilidad de las empresas del Perú: Caso empresa fondo de cultura económica del Perú S.A Lima, 2015” realizado para optar el grado académico de maestro en contabilidad con mención en auditoría, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, tuvo como objetivo determinar y describir de qué manera la implementación del control interno incide en la rentabilidad de las empresas del Perú: Caso Fondo de Cultura Económica del Perú S.A. Lima, 2015. El nivel de investigación fue descriptivo con enfoque cualitativo, debido que se limitó solamente al estudio de datos obtenidos de fuente de información como: textos, revistas, tesis, artículos periodísticos, información que fue recopilada a través de las fichas bibliográficas. Para determinar la necesidad



de implementación de la unidad de control interno, se utilizó la técnica de encuesta, realizándose un cuestionario de 12 preguntas dirigido a los jefes de áreas. En esta investigación se llegó a la conclusión de que la empresa Fondo de Cultura Económica del Perú S.A. carece de una adecuada implementación de control interno originando que las actividades realizadas carezcan de eficiencia y eficacia en la información presentada, no posee documentos normativos ni de control, no cuenta con personal calificado, falta de capacitación al personal. Igualmente concluye que de manera urgente debe implementarse el control interno, para así contar con datos razonables para la toma de decisiones de la gerencia y su evaluación de la rentabilidad que origina la empresa, ya que toda empresa subsiste en el mercado en base a su rentabilidad.

Huayta (2017) en su tesis titulado: “El control interno y su efecto en la rentabilidad de las actividades de exportación en las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla, 2015, realizado para optar el título profesional de Contador Público en la Universidad San Martín de Porres, cuyo objetivo principal fue determinar el efecto que origina un sistema de control interno a la rentabilidad de las actividades de exportación de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla”. La investigación es de enfoque cuantitativo, su diseño es no experimental – transversal, su nivel es descriptivo. La población estuvo conformada por 56 personas, de los cuales se determinó una muestra de 45 personas de ambos sexos, que laboran en las áreas de gerencia comercial, operaciones y administración de las empresas aduaneras del Distrito de Ventanilla. Para la recopilación de información se ha utilizado la técnica de encuesta y la herramienta fue el cuestionario estructurado, mientras que para la prueba de hipótesis se utilizó la prueba no paramétrica de chi-cuadrado, que sirvió para probar si dos variables cualitativas están relacionadas o son independientes. Producto de la investigación se ha llegado a la conclusión de que por la carencia de un adecuado sistema de control interno, muchos materiales que se utilizaban para

“sujetar las cargas” en las importaciones eran desechados cuando se podían utilizar en las actividades exportación y generar rentabilidad.

Polo (2018) desarrolló la tesis con el título: “Implementación del sistema de control interno y su incidencia en la rentabilidad de las empresas de transporte de carga en la ciudad de Trujillo, 2016; con el propósito de demostrar como la implementación del sistema de control interno, permite mejorar la rentabilidad en las empresas de transporte de carga en la ciudad de Trujillo. El nivel de investigación es descriptiva comparativo, en la ejecución de trabajo de investigación se utilizaron técnicas y procedimientos: análisis documental, indagación, observación, comparación de datos, entre otros; lo que permitió recopilar la información necesaria para su procesamiento. Su tesis concluye señalando que se comprobó que los mecanismos de control propuestos han incrementado la rentabilidad en las empresas de transportes de carga en la ciudad de Trujillo, y esto consecuentemente se ve reflejado en sus estados financieros obtenidos luego de haber implementado el sistema de control interno.

### **Antecedentes Locales**

Lizarazo (2019) desarrolló la tesis titulado: “El financiamiento, rentabilidad y el control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú, caso Hotel Universo S.RL del Distrito de Ayacucho, 2018, planteándose como objetivo principal determinar en qué medida influye el financiamiento, rentabilidad y el control interno en las micro y pequeñas empresas de sector servicio del Perú y de la empresa Hotel UNIVERSO SRL, del Distrito de Ayacucho, 2018. El tipo de investigación es de enfoque cualitativo, su diseño es no experimental y de nivel descriptivo. Se ha utilizado la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario. Se ha llegado a la conclusión de que respecto al control interno donde se prevé y evalúa los riesgos que

se puedan presentar; y que las actividades de control interno influyen en la efectividad de las operaciones ya que, a mayor control, menor error.

Arango y Ramos (2014) en su tesis titulado: “Repercusión del control interno en la gestión del transporte interprovincial de pasajeros del Distrito San Juan Bautista”, se plantearon como objetivo principal determinar si el control interno repercute en la gestión de las empresas de transportes interprovincial de pasajeros. La investigación fue de tipo aplicada, porque utilizaron la teoría de control interno y la gestión empresarial en la muestra de estudio, en tanto el nivel de investigación fue descriptivo correlacional de diseño no experimental. Las técnicas utilizadas fueron la encuesta, revisión bibliográfica y la observación; y los instrumentos: el cuestionario, fichas bibliográficas y registro de observación. Como resultado se determinó que en estas empresas no están adecuadamente implementados los sistemas de control interno y no están desarrollados de manera oportuna, lo cual genera un desgobierno, no se toma decisiones adecuadas y no hay un mejoramiento continuo en la gestión de estas empresas. Además, concluyen en que no se garantiza el logro de metas y objetivos; puesto que la repercusión del control interno en la gestión de estas empresas es aplicada con cierto criterio (empírico) por una mínima parte de la muestra estudiada.

Cisneros (2016) en su tesis titulado: "El control interno y la gestión de las empresas constructoras de la ciudad de Ayacucho, 2016-2017" se planteó como objetivo analizar de qué manera el Control Interno contribuye en la Gestión de las Empresas Constructoras de la Ciudad de Ayacucho 2016-2017. La investigación es de tipo aplicada, nivel descriptivo - correlacional, de diseño no experimental – longitudinal; la Muestra de estudio es no probabilístico y por conveniencia, conformada por las empresas constructoras más representativas de la ciudad de Ayacucho, como unidad de análisis lo conforman 30 trabajadores. Para la recopilación de datos se

utilizó la técnica de análisis documental y encuesta aplicada a trabajadores. Para la contrastación de hipótesis se utilizó la prueba estadística del Chi Cuadrado (CH2). Del análisis de resultados y contrastación de hipótesis, se evidencia que el Control Interno contribuye en la gestión de las empresas constructoras; puesto que estas empresas cumplen con la ejecución y culminación de obras, no como se espera, de tal manera que permita optimizar.

## **2.2. Bases teóricas relacionadas con el estudio**

### **2.2.1. Bases teóricas del control interno**

Según sostiene Elizalde (2018), el control interno puede ser abordado bajo dos enfoques, uno tradicional y otro contemporáneo. En ese mismo sentido Estupiñan (2015) desarrolla el tema del control interno desde el enfoque tradicional y enfoque contemporáneo.

#### **2.2.1.1. Enfoque tradicional del control interno**

##### **A. Definiciones**

Al revisar la literatura académica sobre la construcción de la estructura conceptual del control interno, constatamos que ha existido diversos esfuerzos desplegados por connotados profesionales por construir un concepto, aunque es innegable que ha existido dificultades inmensas habida cuenta principalmente de que cada quien lo ha entendido según su propia manera; en consecuencia, han surgido un rango amplio de conceptos como de aplicaciones (Mantilla, 2013).

Es por esta razón que Bolaños (2010) afirma:

(...) hasta la fecha, el concepto “ Control Interno” carece de una definición apropiada o universal, que sea aceptada o aprobada por todos los que investigan el tema. Los enfoques dados por diferentes autores que han sido consultados tienen puntos coincidentes al definir el concepto, pues todos destacan que contribuye al logro de los objetivos propuestos por

las entidades, que es un plan estructurado de la organización, que tiene como objetivo primordial salvaguardar los recursos, que contribuye a la información veraz, a promover la eficiencia y en la actualidad se reconoce que involucra a los directivos y trabajadores en general y no solamente a los contadores y auditores.

En el enfoque tradicional del control interno, uno de los primeros estudios que se conocieron sobre el control interno, fue publicado en Estados Unidos en 1949 bajo el título: Internal Control – Elements of a Coordinated System and Its Importance to Management and the Independent Public Accountant (Control interno – elementos del sistema coordinado y su importancia para la administración y el contador público independiente), (Mantilla, 2013, p.22).

Esta publicación contiene la primera definición que la profesión contable hizo sobre el control interno, elaborada por el Committee on Working Procedures [Comité sobre procedimientos de trabajo] del American Institute of Certified Public Accountants (AICPA), y lo precisa de la siguiente manera:

El control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinados que se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas.

Posteriormente según menciona Mantilla (2013) esta definición fue ampliada por el mismo comité (AICPA), en la que dividió al control interno en dos componentes, que fue considerado como una forma de clasificación de control interno:

1. **Control administrativo:** comprende el plan de la organización y los procedimientos y registros relacionados con los procesos de decisión que se refieren a la autorización de las transacciones por parte de la administración. Este tipo de control fue definido, por un lado,

como una función administrativa vinculada directamente con la responsabilidad por el logro de los objetivos organizacionales, y por el otro, como un punto de partida para el establecimiento del control contable de las transacciones.

2. **Control Contable:** comprende el plan de la organización y los procedimientos y registros relacionados con la salvaguarda de los activos y con la confiabilidad de la información financiera.

Por otro lado, existe una definición desarrollada por The Institute of Internal Auditors por (Instituto de Auditores Internos) que es complemento a la elaborada por AICPA, según el cual “control interno son las acciones tomadas por la administración para planear, organizar, y dirigir el desempeño de acciones suficientes que provean seguridad razonable de que se estarán logrando los siguientes objetivos: Logro de los objetivos y metas establecidos para las operaciones y para los programas, uso económico y eficiente de los recursos, salvaguarda de los activos, confiabilidad e integridad de la información, cumplimiento con políticas, planes, procedimientos, leyes y regulaciones (Mantilla, 2013, p.23-24).

Para Granda (1993) “la palabra control se utiliza en el sentido de control directivo que busca asegurar que el desempeño esté conforme con los planes”, y continúa señalando que “tal control involucra un proceso de evaluación del desempeño y el tomar la acción correcta cuando el desempeño difiere de los planes”, por lo que este proceso involucra tres pasos básicos: establecer normas, medir el desempeño contra la norma y corregir divergencias de las normas (p.52).

Para D, Hampton citado por (Torres, 2015, p.246) control es: “Un proceso que consta de una serie de pasos cuya finalidad es garantizar que el desempeño real se ajuste a lo esperado o bien que los planes sean modificados según lo exijan las circunstancias”.

George R. Terry citado por (Claros y Leon, 2012, p. 14) define que el control “Es el proceso para determinar lo que se está llevando a cabo, valorizándolo y si es necesario, aplicando medidas correctivas de manera que la ejecución se desarrolle de acuerdo con lo planeado”.

Finalmente, Estupiñan (2015) dentro de lo que él considera como enfoque tradicional de control interno, adhiriéndose a la definición dada por AICPA señala que “el control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración” (p.19).

De lo glosado hasta aquí, podemos señalar que el control interno es un sistema que comprende un plan de organización, todos los métodos y procedimientos, ejecutado por personas, cuyo propósito fundamental es que las empresas logren cumplir sus objetivos administrativos y contables.

Un sistema de esta índole podrá comprender el control del presupuesto, los costos estándar, informes periódicos de operación, análisis estadísticos y su publicación y circulación, un programa de educación orientado para ayudar al personal en el desempeño de sus responsabilidades y un cuerpo de auditores internos que proporcione una garantía adicional a la gerencia acerca del acierto de los procedimientos delineados y la medida en la que son efectivamente llevados a la práctica. Comprende también con toda propiedad actividades en otros campos, como por ejemplo, estudios de tiempo y movimiento, que son de naturaleza especializada, y el uso de control de calidad por medio de un sistema de inspección, que es fundamentalmente una función de producción (Vergara, 2002, p.273).

## B. Elementos del control interno

En el contexto administrativo del control interno, los elementos más relevantes e indispensables que soportan la teoría del control interno, según Santillana (2015, p. 58-61) son los siguientes:

- La organización,
- Los procedimientos, y
- Personal.

En la misma línea de razonamiento, Estupiñan (2015) señala que los elementos del control interno son la organización, sistemas y procedimientos, personal y supervisión; y presenta de manera estructura el siguiente cuadro:

Organización	Sistemas y procedimientos
• Dirección	• Manuales de procedimientos
• Asignación de responsabilidades	• Sistemas
• Segregación de deberes	• Formas
• Coordinación	• Informes
<b>Personal</b>	<b>Supervisión</b>
• Selección	• Interna
• Capacitación	• Externa
• Eficiencia	• Autocontrol
• Moralidad	
• Retribución	

Figura N° 01, elementos del control interno, por Estupiñan (2015)

### Organización

La organización según entiende Estupiñan (2015) “es un a plan lógico y claro de las funciones organizacionales que establezca líneas claras de autoridad y responsabilidad para las



unidades de organización y para los empleados, y segreguen las funciones de registro y custodia” (p.20).

Santillana (2015) añade que este elemento está constituido por la dirección, coordinación, división de funciones y asignación de responsabilidades.

### **Procedimientos**

Santillana (2015) menciona que no es suficiente una adecuada organización, sino que es necesario que sus principios se apliquen en la práctica mediante procedimientos escritos que garantice la solidez de la misma. Los procedimientos están constituidos por la planeación y sistematización, que se refiere a la implantación de una serie de instructivos sobre funciones de dirección y coordinación, división de labores y funciones, sistema de autorizaciones y fijación de responsabilidades, cuyo objetivo es asegurar el cumplimiento de las prácticas de la entidad, uniformar procesos, reducir errores, abreviar el periodo de entrenamiento del personal, y eliminar o reducir el número de órdenes verbales y de decisiones apresuradas; registros y formas, relacionados a los procedimientos para el recojo completo y correcto de datos contables; informes, que se refiere a la información contable y presupuestal, así como cualquier otra información necesaria para llevar a cabo el control.

### **Personal**

El Control Interno es puesto en práctica por personas, no se trata solamente de manuales de políticas e impresos, sino de personas en cada nivel de la organización, por sólida que sea la organización de una entidad económica, y adecuados los procedimientos implantados, el sistema de control interno no puede cumplir su objetivo si las actividades diarias no están, de manera continua, en manos del personal idóneo (Santillana, 2015)

## **Capital humano**

Para Cuesta (2011, p. 85) las personas son portadoras del capital humano, entendido como como capacidad de trabajo o fuerza de trabajo insertada en determinada organización laboral, en ese sentido señala que el capital humano “comprende las capacidades para hacer trabajo, dadas por el conjunto de conocimientos, experiencias, habilidades, sentimientos, actitudes, motivaciones y valores, portados por las personas que trabajan. Comprende ciencia, economía y conciencia ética, como capacidades portadas por las personas de la organización laboral”.

Por su parte (Destinobles, 2012) señala que el capital humano es “el conjunto de conocimientos y de competencias que poseen los individuos”

Para (Santillana, 2015) los elementos relacionados al capital humano son: reclutamiento y selección, entrenamiento, eficiencia, moralidad y retribución.

Le Henaff ( 2017) señala que para lograr gente de alto desempeño es importante el enfoque de las empresas en el desarrollo y crecimiento para lograr cambiar de manera positiva el comportamiento, conocimiento y habilidades del capital humano, no solamente el capital humano como tal. Afirma que debería tomarse en cuenta cuatro elementos del capital humano:

1. **Organizada:** Sabe que tiene que hacer cada quien y que perfil requiere el puesto (organigrama bien alineado, perfil y responsabilidades alienado a procesos)
2. **Motivada:** Sabe que tiene que lograr y que recibirá a cambio.
3. **Actitud:** Tiene el comportamiento y valores gerenciales correctos para el puesto (Cumplimiento, cambio y cooperación)

4. **Capacidad:** Tiene los conocimientos y habilidades necesarios para el puesto  
(pensamiento estratégico, análisis y solución de problemas, comunicación efectiva)

### **Supervisión**

Sobre este elemento Santillana (2015) indica “como se ha dicho, no es suficiente el diseño de una buena organización, sino también la vigilancia constante, para que el personal desarrolle las actividades a su cargo de acuerdo con los planes de la organización. La supervisión se ejerce en diferentes niveles, por distintos funcionarios y empleados, y en forma directa e indirecta. (p.61)

#### **2.2.1.2. Enfoque contemporáneo de control interno**

Tal como sostienen Tapia, Rueda de Leon y Silva (2017) “durante todo el siglo XIX, el control interno en las organizaciones sufrió modificaciones y adaptaciones reactivas en función de factores internos y externos; la falta de prevención de los efectos de dichos factores en el desempeño de las organizaciones no era materia de análisis o consenso, existía una sistematización contable, pero hacía falta un sistema estructurado de control interno” (p.74).

Por ello, podemos decir que el control interno ha ido evolucionando paulatinamente en el tiempo y ha tomado cada vez mayor importancia en las organización públicas y privadas, fundamentalmente debido a que su ausencia o ineficacia impacta negativamente en las operaciones y/o resultados de dichas organizaciones.

En 1985 es fundado el “Committee of Sponsoring Organizations” (COSO) que es una organización creada de forma voluntaria por grupos del sector privado, cuya misión es mejorar la calidad de la información financiera mediante la ética en los negocios, los controles internos efectivos y el gobierno corporativo; su fundación tiene por objeto patrocinar a la “National Commission on Fraudulent Financial Reporting” (conocida

como la “Treadway Commission”) y se encuentra conformado por las cinco mayores asociaciones profesionales de los Estados Unidos: la “American Accounting Association” (AAA), el “American Institute of Certified Public Accountants” (AICPA), el “Financial Executives International” (FEI), el “Institute of Internal Auditors” (IIA), y la “National Association of Accountants”, hoy convertida en el “Institute of Management Accountants” (IMA) (Tapia, Rueda de Leon y Silva , 2017, p.75).

Márquez (2011) señala que a partir de la década de los noventa, se han desarrollado nuevos modelos sobre el control, definiendo una nueva corriente del pensamiento, con una amplia concepción sobre la organización, involucrando una mayor participación de la dirección, gerentes y personal en general de las organizaciones a nivel mundial.

A partir de la divulgación del informe COSO se han publicado diversos modelos de Control, así como numerosos lineamientos para un mejor gobierno corporativo; los más conocidos, además del COSO(USA), son los siguientes: COCO (Canadá), Cadbury (Reino Unido), Vienot (Francia), Peters (Holanda) y King (Sudáfrica). Los modelos COSO y COCO en nuestro continente son los de mayor aplicación (Estupiñán, 2015, p.36).

#### **A. Modelo COSO**

Debido a la existencia de diversos conceptos e interpretaciones en torno al control interno, en el año 1992, fue publicado el denominado “Informe COSO” sobre control interno, como resultado de la investigación de un grupo de trabajo integrado por la Comisión Treadway, conformado con el objetivo de definir un nuevo marco conceptual de control interno que integre las diversas definiciones y conceptos que se utilizan acerca del control interno.

Para Elizalde (2018) el control interno según el informe COSO corresponde a un nuevo enfoque contemporáneo, por cuanto todos sus métodos están integrados a los procesos administrativos, y el funcionamiento efectivo de sus componentes, conlleva al alcance de los objetivos, prevé información útil y confiable ajustada al cumplimiento de las leyes, lo cual lo lleva alcanzar una calidad razonable y efectiva (p.3).

El Modelo COSO, tanto con la definición de Control que propone, como con la estructura de Control que describe, impulsa una nueva cultura administrativa en todo tipo de organizaciones, y ha servido de plataforma para diversas definiciones y modelos de Control a nivel internacional. En esencia, todos los modelos hasta ahora conocidos, persiguen los mismos propósitos y las diferentes definiciones, aunque no son idénticas, muestran mucha similitud (Estupiñán, 2015, p.35-36).

### **B. Definición de control interno – Modelo Coso**

Con el informe COSO presentado en 1992, surge una nueva etapa en el desarrollo del marco conceptual del control interno, que tuvo una amplia aceptación. Posteriormente se publicaron nuevos informes, que son actualizaciones al informe anterior, denominados COSO II que fue publicado en 2004, y COSO III publicado en 2013.

En el modelo COSO, el control interno es definido de una forma amplia como “un proceso efectuado por la junta directiva, la gerencia y otro personal designado, diseñado para proporcionar seguridad razonable respecto del logro de los objetivos en las tres categorías siguientes: i) eficacia y eficiencia de las operaciones, ii) confiabilidad de la información financiera, y iii) cumplimiento con leyes y regulaciones” (Claros y Leon, 2012, p.25).

Por su parte Estupiñan, (2015, p.27) señala que el “control interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones,
- Suficiencia y confiabilidad de la información financiera, y
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

### **C. Descomposición de la definición del control interno: Modelo COSO**

Luego de un análisis minucioso de la definición del control interno en el informe COSO, Martínez (2012) descompone en sus tres dimensiones: El primero que se trata de un proceso, ya que implica llevar a cabo una serie de acciones que están presentes en las actividades y que son inherentes a la dirección que ejerce la administración, encaminados a lograr determinados objetivos; no se trata de actos aislados y tampoco de un sistema estático, sino que se encuentra en constante movimiento. En segundo lugar, este proceso lo llevan a cabo personas, o sea no depende solamente del consejo de administración y la dirección o de meros planes de trabajo que nunca son aplicados y que se encuentran a modo de ilustración. Finalmente, el control interno brinda un grado de seguridad razonable, no la seguridad total.

Por su parte, Estupiñan (2015, p.27-28) identifica y enfatiza ciertas características fundamentales presentes en dicha definición:

- Es un proceso que hace parte de los demás sistemas y procesos de la empresa incorporando en la función de administración y dirección, no adyacente a estos.

- Orientado a objetivos es un medio, no un fin en sí mismo.
- Es concebido y ejecutado por personas de todos los niveles de la organización a través de sus acciones y palabras.
- Proporciona una seguridad razonable, más que absoluta, de que se logran los objetivos definidos.

Igualmente, Santillana (2015, p.78) identifica conceptos fundamentales en la definición de control interno:

- Engranarse con el aseguramiento del logro de objetivos en una o más categorías: operaciones, información o cumplimientos.
- Es un proceso de tareas y actividades continuas.
- Es consumado por personas, y no se circunscribe únicamente a manuales de políticas y procedimientos, sistemas y formatos, ya que el personal y las actividades que desempeñan y las decisiones que toman a cualquier nivel de una organización afectan el control interno.
- Proporcionan un razonable aseguramiento, aunque no absoluto, al consejo de administración y al director general de la organización.
- Debe ser adaptable a la estructura de la organización.

#### **D. Objetivos del control interno**

En el marco del informe COSO (2013), se precisa que el control interno tiene como propósito fundamental que las empresas logren alcanzar tres grandes objetivos:

1. Eficacia y eficiencia de las operaciones,

2. Suficiencia y confiabilidad de la información financiera y
3. El cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Para Estupiñán (2015) “la primera categoría apunta a los objetivos básicos de la empresa, incluyendo metas de desempeño, rentabilidad y salvaguarda de recursos. La segunda está relacionada con la preparación y publicación de estados financieros dignos de confianza. La tercera se ocupa del cumplimiento de las leyes y regulaciones a que la empresa está sujeta” (p.34-35)

Respecto al primer objetivo, Santillana (2015) refiere que el control interno permite fomentar el pleno respeto, apego, observancia y adhesión a las políticas establecidas por la administración de la entidad, con el fin de alcanzar los objetivos trazados. Igualmente menciona que se orienta a objetivos básicos de las empresas que incluyen los objetivos de desempeño, la rentabilidad y la salvaguarda de activos.

El control interno debe promover eficiencia operativa, lo que implica que las normas y políticas implementadas por la administración serán la base, soporte y referencia fundamental para operar. Las políticas deben identificar metas y estándares de operación básico para medir el desempeño y calificar la eficiencia, eficacia y economía; elementos indispensables para que la empresa logre sus objetivos económicos.(Santillana, 2015).

### **E. Componentes del control interno**

Para el modelo COSO, el control interno consta de cinco componentes interrelacionados, derivados de la manera como la gerencia realiza los negocios, están integrados al proceso de gestión empresarial. Aunque los componentes se aplican a todas las entidades, las micro y pequeñas empresas pueden implementarlo de manera distinta que las grandes empresas. Sus



controles pueden ser menos formales y menos estructurados, pero a pesar de ello estas empresas pueden lograr un control interno efectivo.(Mantilla, 2013)

Los cinco componentes del control interno son los siguientes:

1. Entorno de control
2. Evaluación de riesgos
3. Actividades de control
4. Información y comunicación
5. Supervisión y seguimiento

**a) Entorno de control**

Estupiñan (2015) afirma que el ambiente de control “consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e inflencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades. Es en esencia el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro componentes e indispensables, a su vez, para la realización de los propios objetivos” (p.29).

El entorno de control de una empresa, es la actitud general de sus administradores y empleados hacia la importancia del control interno. Consiste en acciones, políticas y procedimientos que reflejan las actitudes generales de los altos niveles de la administración, directores y propietarios de una entidad en cuanto al control interno y su importancia para la organización, tiene gran influencia en la manera como se estructuran las actividades de una empresa, se establecen los objetivos y se valoran los riesgos. Es por ello que, es considerado el fundamento o la base del resto de los componentes de control interno (Márquez, 2011).

El entorno de control aporta el ambiente en el que las personas desarrollan sus actividades y cumplen con sus responsabilidades de control, marca la pauta del funcionamiento de una organización e influye en la percepción de sus empleados respecto al control. Es la base de todos los demás componentes del Control Interno, aportando disciplina y estructura. Los factores del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la entidad, la filosofía de dirección y el estilo de dirección, la manera en que la dirección asigna la autoridad y las responsabilidades y organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados, así como la atención y orientación que proporciona el Consejo de Administración (COSO, 2013).

Los factores de entorno de control (Estupiñan, 2015, p. 30), son:

- La integridad y los valores éticos,
- El compromiso a ser competente,
- Las actividades de la junta directiva y el comité de auditoría,
- La mentalidad y estilo de operación de la gerencia,
- La estructura de la organización,
- La asignación de autoridad y responsabilidades, y
- La políticas y prácticas de recursos humanos.

### **Estructura organizacional**

Cada empresa tiene su propia forma o modo de estructurar o diseñar su organización, con el fin de cumplir sus metas y objetivos deseados.

Según se desprende del análisis del Informe COSO, todo organismo debe desarrollar una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de su misión y objetivos, la que deberá estar plasmada en una alguna herramienta gráfica, como por ejemplo un organigrama de la organización. La estructura organizativa, formalizada en un organigrama, constituye el

marco formal de autoridad y responsabilidad. En ella se definen los puestos de trabajo, así como también las actividades a desempeñar a los fines de alcanzar los objetivos definidos por la alta gerencia de la organización, clasificando dichas actividades como de planificación, de gestión o de control. (Martínez, 2012, p.23).

### **Asignación de autoridad y responsabilidad**

Para Tapia, Rueda de Leon y Silva (2017) este punto está íntimamente relacionado con el diseño de la estructura organizacional, por ello sostienen:

Si bien, el organigrama provee la forma de la entidad, la asignación de autoridad y la responsabilidad representa el fondo o la esencia de esa estructura y por ello requiere de mucho cuidado en su determinación, pues también se expresará esa construcción dentro de los procedimientos que soporten el control interno y suele ocurrir que por no invertir tiempo en el estudio de quiénes autorizan o cuáles son las responsabilidades de los individuos de la organización, no logremos señalar con toda claridad el flujo de autorizaciones de las operaciones en función de los riesgos asociados involucrando a personal cuyo nivel jerárquico no es el adecuado para tal o cual autorización o dotando de demasiada responsabilidad a aquellos cuyas funciones son operativas y no gerenciales o directivas, entendiéndolo que estos últimos son los individuos con mayor responsabilidad en la organización. (p.84)

### **Políticas y prácticas de recursos humanos**

Martínez (2012) señala que “la conducción y tratamiento del personal del organismo debe ser justa y equitativa, comunicando claramente los niveles esperados en materia de integridad, comportamiento ético y competencia. Los procedimientos de contratación, inducción, capacitación

y adiestramiento, calificación, promoción y disciplina, deben corresponderse con los propósitos enunciados en la política” (p.24).

### **La filosofía de la dirección y su estilo gerencial**

Denominado también “tono de los superiores” para Claros y Leon (2012), la filosofía de la dirección y su estilo gerencial refleja:

- Una actitud de apoyo permanente hacia el control interno, la independencia, la competencia y liderazgo.
- Un código de conducta establecido por la gerencia y evaluación del asesoramiento y del desempeño que apoyen los objetivos del control interno y, en particular, de las operaciones de signo ético.

### **Compromiso con la competencia profesional**

De acuerdo con el informe COSO, la competencia profesional es otro de los elementos del ambiente de control que según Claros y Leon (2012), incluye el nivel de conocimiento y habilidades necesarias para ayudar a asegurar una actuación ética, ordenada, económica, eficaz y eficiente, al igual que un buen entendimiento de las responsabilidades individuales relacionadas con el control interno.

Descripciones formales e informales de trabajo u otras maneras de definir tareas que comprometan trabajos particulares. Análisis del conocimiento y de las habilidades necesarias para desempeñar adecuadamente los trabajos (Estupiñán, 2015, p.38)

### **b) Evaluación de riesgos**

El control interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las organizaciones, que de acuerdo a (Camacho et al., 2017):

La máxima autoridad establecerá los mecanismos necesarios para identificar, analizar y tratar los riesgos a los que está expuesta la organización para el logro de sus objetivos. La máxima autoridad, el nivel directivo y todo el personal de la entidad serán responsables de efectuar el proceso de administración de riesgos, que implica la metodología, estrategias, técnicas y procedimientos, a través de los cuales las unidades administrativas identificarán, analizarán y tratarán los potenciales eventos que pudieran afectar la ejecución de sus procesos y el logro de sus objetivos.

Los elementos de la evaluación de riesgos son:

- Identificación del riesgo
- Valoración del riesgo
- Desarrollo de respuestas

### **c) Actividades de control**

De acuerdo con Claros y Leon (2012) las actividades de control “están constituidas por los procedimientos específicos establecidos como un reaseguro para el cumplimiento de los objetivos, orientados primordialmente hacia la prevención y neutralización de los riesgos”. (p.34)

Son las políticas y procedimientos que ayudan a garantizar que se lleve a cabo la administración. Ello contribuye a garantizar que las acciones necesarias sean tomadas para direccionar el riesgo y ejecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control ocurren por toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones. Ello incluye un rango de actividades tan diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, reconciliaciones, revisiones de desempeño de operaciones, seguridad de activos y segregación de funciones (Estupiñán, 2015, p.41)

Estas actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de gestión, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos, se disponen los controles destinados a evitarlos o minimizarlos, los cuales pueden agruparse en tres categorías: las operaciones, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de leyes y reglamentos.

Los elementos de las actividades de control gerencial son:

- Procedimientos de autorización y aprobación
- Segregación de funciones.
- Controles sobre el acceso a recursos y archivos.
- Verificaciones.
- Conciliaciones.
- Revisión de desempeño operativo.
- Revisión de operaciones, procesos y actividades.
- Supervisión (Asignaciones, revisiones y aprobaciones, dirección y capacitación).

#### **d) Información y comunicación**

Para Tapia, Rueda de Leon y Silva (2017) la información relevante se identifica, capta y comunica en forma y plazo adecuado para permitir al personal afrontar sus responsabilidades. La comunicación debe fluir en todas direcciones dentro de la entidad. Los controles sobre los sistemas información ayudan a alcanzar los objetivos de información y cumplimiento.

De otro lado Estupiñan (2015) señala “los sistemas de información están diseminados en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos de control”. (p.36)

### **e) Supervisión y seguimiento**

Estupiñan (2015) señala “la gerencia debe llevar acabo la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman parte de los sistemas de control. La evaluación debe conducir a la identificación de los controles débiles, insuficientes o innecesarios, para promover con el apoyo decidido de la gerencia, su robustecimiento e implantación”. (p.38)

### **F. Importancia del control interno**

En todo sistema el control es fundamental, simplemente porque sería peligroso no tener los criterios y limites necesarios para medir y evaluar los resultados, así como corregir las desviaciones.

Para Claros y Leon (2012, p.15) sin la etapa de control seriamos en extremo ineficientes y generaría dudas respecto al manejo de los recursos por parte de los interesados. Los citados autores identifican algunos aspectos que sustentan la importancia del control:

- Establece medidas para corregir las actividades, de tal forma que se alcancen los planes exitosamente.
- Se aplica a todo: a las cosas, a las personas y a los actos.
- Determina y analiza rápidamente las causas que pueden originar desviaciones, para que no vuelvan a presentarse en el futuro.
- Localiza a los sectores responsables de la administración, desde el momento en que se establecen medidas correctivas.
- Proporciona información acerca de la situación de la ejecución de los planes, sirviendo como fundamento al reiniciarse el proceso de la planeación.
- Reduce costos y ahorra tiempo al evitar errores.

- Su aplicación incide directamente en la racionalización de la administración y consecuentemente, en el logro de la productividad de todos los recursos de la organización.

Si revisamos la importancia del control interno desde una óptica del sector gubernamental, la Contraloría General de la República del Perú en su artículo denominado Marco Conceptual del Control Interno, (Camino Carrillo et al., 2014), señala que el Control Interno trae consigo una serie de beneficios para la entidad. Su implementación y fortalecimiento promueve la adopción de medidas que redundan en el logro de sus objetivos. A continuación, se presentan los principales beneficios.

- a. La cultura de control favorece el desarrollo de las actividades institucionales y mejora el rendimiento.
- b. El Control Interno bien aplicado contribuye fuertemente a obtener una gestión óptima, toda vez que genera beneficios a la administración de la entidad, en todos los niveles, así como en todos los procesos, sub procesos y actividades en donde se implemente.
- c. El Control Interno es una herramienta que contribuye a combatir la corrupción.
- d. El Control Interno fortalece a una entidad para conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad y prevenir la pérdida de recursos.
- e. El Control Interno facilita el aseguramiento de información financiera confiable y asegura que la entidad cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdidas de reputación y otras consecuencias.

Por consiguiente, el Control Interno es de suma importancia porque ayuda a una entidad, sea pública o privada, a cumplir con sus metas y objetivos establecidos en la planeación, evitando peligros no reconocidos y sorpresas a lo largo del camino.



Según, (Camino Carrillo et al., 2014), la implementación y fortalecimiento de un adecuado Control Interno promueve entonces:

- a. La adopción de decisiones frente a desviaciones de indicadores.
- b. La mejora de la Ética Institucional, al disuadir de comportamientos ilegales e incompatibles.
- c. El establecimiento de una cultura de resultados y la implementación de indicadores que la promuevan.
- d. La aplicación, eficiente, de los planes estratégicos, directivas y planes operativos de la entidad, así como la documentación de sus procesos y procedimientos.
- e. La adquisición de la cultura de medición de resultados por parte de las unidades y direcciones.
- f. La reducción de pérdidas por el mal uso de bienes y activos del Estado.
- g. La efectividad de las operaciones y actividades.
- h. El cumplimiento de la normativa.
- i. La salvaguarda de activos de la entidad.

### **2.2.2. Bases teóricas de rendimiento financiero y rentabilidad**

Hay diversos grupos de interés (accionistas, gerentes, trabajadores, clientes, gobierno, etc) denominados en inglés “stakeholders”, que están interesados en conocer los resultados económicos que obtiene una empresa; sin embargo, cada uno de estos interesados tienen una perspectiva distinta de lo que es el rendimiento y la rentabilidad. Revisando la literatura sobre el rendimiento y rentabilidad, muchos autores tratan como sinónimos a estos dos conceptos, más aún en el mundo de las finanzas, por ello es necesario desarrollar el enfoque de estos conceptos para propósitos de esta investigación.

### **2.2.2.1. Rendimiento Financiero**

El diccionario Larousse (2010, p.876) define al rendimiento como el “producto o utilidad que da una persona o cosa en relación con lo que gasta, cuesta, trabaja, etc.: el rendimiento en el trabajo”. Desde una perspectiva económica, el mismo diccionario, lo define como “capacidad de transformar los bienes de forma que aumente su cantidad o su utilidad; relación entre la cantidad de un producto y la de los factores utilizados para su producción”. Por otro lado, a la rentabilidad lo define como “cualidad de rentable”, y al adjetivo rentable como “que produce una renta, un beneficio”.

Por consiguiente, para tener una mejor comprensión del término rentable es preciso revisar la definición de renta y beneficio. Al respecto, Garcia (2013) afirma:

La renta se define como “utilidad o beneficio que rinde anualmente una cosa o lo que de ella se cobra”. También se define como “la cantidad de riqueza que normal y periódicamente afluye al propietario de ciertos factores productivos como consecuencia de que estos se encuentran disponibles o se ponen a disposición de los demás en cantidades limitadas”. El diccionario Larousse (2001, p.153) establece que el beneficio se define como “bien que se hace o se recibe”; “la utilidad, provecho, ganancias”, y también lo define como “la ganancia realizada por una empresa y que corresponde a la diferencia entre los gastos requeridos para la producción de un bien o servicio y los ingresos correspondientes a la venta de los bienes producidos en el mercado”.

Dentro de las ciencias contables, tenemos el Marco Conceptual para la Información Financiera que fue publicado en marzo de 2018, que constituye el nuevo marco teórico a partir del cual se desarrollarán las normas contables de alcance internacional, dicho Marco Conceptual en

su párrafo 1.18 respecto al rendimiento financiero señala: “la información sobre el rendimiento financiero de la entidad que informa durante un periodo, reflejado por los cambios en sus recursos económicos y los derechos de los acreedores, distintos de los de obtener recursos adicionales de forma directa de los inversores y acreedores, es útil para evaluar la capacidad pasada y futura de la entidad para generar entradas de efectivo netas” (IFRS - IASB, 2018). De lo descrito en dicho párrafo se deduce que el rendimiento financiero es el resultado de los cambios en los recursos económicos y los derechos de los acreedores (distinto a las aportaciones al capital), que la empresa posee en una determinada fecha.

El párrafo 1.17 del mencionado Marco Conceptual señala:

La contabilidad de acumulación (o devengo) describe los efectos de las transacciones y otros sucesos y circunstancias sobre los recursos económicos y los derechos de los acreedores de la entidad que informa en los periodos en que esos efectos tienen lugar, incluso si los cobros y pagos resultantes se producen en un periodo diferente. Esto es importante porque la información sobre los recursos económicos y los derechos de los acreedores de la entidad que informa y sus cambios durante un periodo proporciona una mejor base para evaluar el rendimiento pasado y futuro de la entidad que la información únicamente sobre cobros y pagos del periodo (IFRS - IASB, 2018, p.12).

Por otro lado, el párrafo 2.1 del mismo marco teórico contable (IFRS,2018) prescribe que los estados financieros proporcionan información sobre los recursos económicos de la entidad, los derechos de los acreedores contra la entidad y cambios en dichos recursos económicos y derechos de los acreedores; de esta manera deducimos que los denominados estados financieros proporcionan información sobre las siguientes tres grandes categorías de hechos:

- Recursos económicos de la entidad,
- Los derechos de los acreedores contra la entidad, y
- Los cambios en los derechos económicos y derechos contra la entidad.

Por su parte, del párrafo 3.2 de dicho Marco Conceptual (IRFS,2018) colegimos que los estados financieros proporcionan información sobre los activos, pasivos, patrimonio, ingresos y gastos de la empresa, esto quiere decir que, desde el punto de vista contable, los recursos económicos a que hemos hecho alusión en los párrafos anteriores son activos, y los derechos son los pasivos y patrimonio de la empresa; mientras que los cambios en los derechos económicos (activos) y derechos contra la entidad (pasivos y patrimonio) se reflejan en los ingresos y los gastos, tal como advertimos del párrafo 1.15 que señala: “los cambios en los recursos económicos y en los derechos de los acreedores de la entidad que informa proceden del rendimiento financiero de esa entidad y de otros sucesos o transacciones, tales como la emisión de deuda o instrumentos de patrimonio”.

En ese orden de ideas, el rendimiento financiero es un concepto que se mide a través de la comparación de ingresos (cambios en recursos económicos) y gastos (cambios en derechos contra la entidad) que se muestran en el estado de rendimiento, comúnmente conocido como estados de resultados, como una ganancia o una pérdida; en ese sentido el párrafo 3.3 (IFRS,2018) señala que esa información se proporciona “en el estado (o estados) del rendimiento financiero, reconociendo ingresos y gastos”, y el párrafo 4.1 (IFRS,2018) refiriéndose a los elementos de los estados financieros señala que los ingresos y gastos están relacionados con el rendimiento financiero de la entidad.

En rendimiento financiero se presenta en un reporte denominado estado de rendimiento o estado de resultados que según (Ferrer Quea, 2014), es la representación acumulada de los ingresos

y gastos que al cierre de un determinado ejercicio económico han dado como resultado utilidad o pérdida.

### **A. Ingresos**

Según la definición dada en el Marco Conceptual para la información (IFRS,2018), ingresos “son incrementos en los activos o disminuciones en los pasivos que dan lugar a incrementos en el patrimonio, distintos de los relacionados con aportaciones de los tenedores de derechos sobre el patrimonio”. En tanto el artículo 26 de la Resolución CONASEV (ahora SMV) Nro 103-99-EF/94 define al ingreso del siguiente modo:

Los ingresos representan entrada de recursos en forma de incrementos del activo o disminuciones del pasivo o una combinación de ambos, que generan incrementos en el patrimonio neto, devengados por la venta de bienes, por la prestación de servicios o por la ejecución de otras actividades realizadas durante el periodo, que no provienen del aporte de capital.

### **B. Gastos**

Según IFRIC (2018) gastos son “disminuciones en los activos o incrementos en los pasivos que dan lugar a disminuciones en el patrimonio, distintos de los relacionados con distribuciones de los tenedores de derechos sobre el patrimonio”. (p.25). Mientras que el artículo 27 de la Resolución CONASEV (ahora SMV) Nro 103-99-EF/94 define:

Los gastos representan flujos de salida de recursos en forma de disminuciones del activo o incrementos del pasivo o una combinación de ambos, que generan disminuciones del patrimonio neto, producto del desarrollo de actividades como administración,

comercialización, investigación, financiación y otros realizadas durante el periodo, que no provienen de los retiros de capital o de utilidades.

### **2.2.2.2. Rentabilidad empresarial**

El concepto de rentabilidad ha tomado distintas formas y ha sido usado de diferentes maneras. Es así que Sánchez (2002) afirma que la:

Rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados. En la literatura económica, aunque el término rentabilidad se utiliza de forma muy variada y son muchas las aproximaciones doctrinales que inciden en una u otra faceta de la misma, en sentido general se denomina rentabilidad a la medida del rendimiento que en un determinado periodo de tiempo producen los capitales utilizados en el mismo. Esto supone la comparación entre la renta generada y los medios utilizados para obtenerla con el fin de permitir la elección entre alternativas o juzgar la eficiencia de las acciones realizadas, según que el análisis realizado sea a priori o a posteriori. (p.2).

Por su parte Llanes (2012) en relación a la rentabilidad afirma que es la “la remuneración que una empresa (en sentido amplio de la palabra) es capaz de dar a los distintos elementos puestos a su disposición para desarrollar su actividad económica. Es una medida de la eficacia y eficiencia en el uso de esos elementos tanto financieros, productivos y humanos”. (p.69)

En ese sentido, la rentabilidad empresarial es un indicador, que confrontando los ingresos obtenidos con los recursos utilizados, provee de elementos de juicio económicos y financieros que posibilitan la elección entre diferentes alternativas, valorar la eficiencia en el uso de los recursos y determinar hasta donde se han alcanzado los objetivos organizacionales (Chacon, 2007).

Revisando el marco conceptual para la información financiera encontramos que en el párrafo 1.3 (IFRIC,2018) señala que las decisiones de los inversionistas, prestamistas y otros acreedores existentes, dependen de las rentabilidades que ellos esperan, por ejemplo, dividendos, pagos del principal e intereses o incrementos del precio de mercado.

Van Horne y Wachowicz (2010) definiendo el rendimiento señala que es el “ingreso recibido en una inversión más cualquier cambio en el precio de mercado; generalmente se expresa como porcentaje del precio inicial de mercado de la inversión”. (p.98). De estas dos líneas de pensamiento, pareciera que los conceptos de rentabilidad y rendimiento fueran lo mismo, pero no lo es, es así que, que el párrafo 1.15 (IFRIC,2018) precisa que la información sobre el rendimiento financiero de una entidad que informa ayuda a los usuarios a comprender la rentabilidad que la entidad ha producido a partir de sus recursos económicos, dejando claro que la rentabilidad es un indicador que se ayuda del rendimiento financiero.

Desde el punto de vista contable, señala Apaza ( 2010, p.309) “el estudio de rentabilidad se realiza a dos niveles, según se considere o no la influencia de la estructura financiera de la empresa: rentabilidad económica y rentabilidad financiera, cuya relación viene definida por el apalancamiento financiero”.

#### **A. Indicadores básicos de rentabilidad**

Apaza (2010, p.310) afirma que los conceptos más usados para medir la rentabilidad de las empresas son:

- **Utilidad neta:** entendida como el componente final del estado de rendimiento, determinada de acuerdo a las prácticas contables. Es el resultado, en términos monetarios, de restar a

los ingresos todos los gastos, en un determinado periodo, utilizando el criterio contable de asociación de ingresos y gastos.

- **Retorno sobre la inversión (ROA):** Mide la rentabilidad de la inversión.
- **Retorno sobre el capital (ROE):** Mide la rentabilidad del capital propio.
- **UAI:** Utilidad antes de intereses e impuesto a las ganancias.
- **RA:** Rotación de activos.
- **RSV:** Rentabilidad sobre venta.

## **B. Rentabilidad Económica**

Apaza (2010, p.309) afirma que la rentabilidad económica es una medida referida a un determinado periodo de tiempo, de la capacidad de los activos para generar valor con independencia de cómo han sido financiados. Por un parte Sánchez (2002, p.5) sostiene que:

La rentabilidad económica o de la inversión es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento de los activos de una empresa con independencia de la financiación de los mismos. De aquí que, según la opinión más extendida, la rentabilidad económica sea considerada como una medida de la capacidad de los activos de una empresa para generar valor con independencia de cómo han sido financiados, lo que permite la comparación de la rentabilidad entre empresas sin que la diferencia en las distintas estructuras financieras, puesta de manifiesto en el pago de intereses, afecte al valor de la rentabilidad.

Por ello, la rentabilidad económica se instituye en indicador básico para calificar la eficiencia en la gestión empresarial, en razón a que el comportamiento de los activos como



consecuencia de la manera como han sido gestionados, con independencia de su financiación, es el que determina con carácter general que una empresa sea o no rentable en términos económicos.

Los indicadores básicos que permiten medir la rentabilidad económica de una empresa son:

<b>Denominación</b>	<b>Definición</b>	<b>Contenido</b>
ROA (return on assets), retorno de activos	$ROA = \frac{UAI}{Total\ activos}$	Mide la productividad o el rendimiento de los activos.
Márgenes sobre ventas (MSV)	$MSV = \frac{UAI}{Total\ ventas}$	Mide el margen de utilidad que se consigue por las ventas, sin tomar en cuenta los intereses e impuesto a las ganancias.
Rotación de activos (RA)	$RA = \frac{Total\ ventas}{Total\ activos}$	Mide la efectividad con que se utilizan los activos de la empresa. Se puede relacionar con cada tipo de activos.

La rentabilidad económica representado por ROA, medido como un cociente entre el rendimiento antes de intereses e impuesto a la renta y un concepto de inversión, puede descomponerse, multiplicando numerador y denominador por las ventas o ingresos, en el producto de dos factores, margen de beneficio sobre ventas y rotación de activos, los cuales permiten profundizar en el análisis de la misma.

$$ROA = \frac{\text{Rendimiento}}{\text{activo}} = \frac{\text{Resultado}}{\text{Ventas}} \times \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo}} = \text{Margen} \times \text{Rotación}$$

En resumen, la rentabilidad económica es el producto de margen de rendimiento antes de intereses e impuestos y la rotación de activos de la empresa.

### C. Rentabilidad Financiera

Según sostiene Apaza (2010, p. 309) “la rentabilidad financiera informa del rendimiento obtenido por los fondos propios y puede considerarse una medida de los logros de una empresa”.

En ese mismo sentido Sánchez (2002, p.5) afirma diciendo:

La rentabilidad financiera o de los fondos propios, denominada en la literatura anglosajona return on equity (ROE), es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento obtenido por esos capitales propios, generalmente con independencia de la distribución del resultado. La rentabilidad financiera puede considerarse así una medida de rentabilidad más cercana a los accionistas o propietarios que la rentabilidad económica, y de ahí que teóricamente, y según la opinión más extendida, sea el indicador de rentabilidad que los directivos buscan maximizar en interés de los propietarios. Además, una rentabilidad financiera insuficiente supone una limitación por dos vías en el acceso a nuevos fondos propios. Primero, porque ese bajo nivel de rentabilidad financiera es indicativo de los fondos generados internamente por la empresa; y segundo, porque puede restringir la financiación externa.

En indicador mediante el cual se mide la rentabilidad financiera es el siguiente:

Denominación	Definición	Contenido
ROE (return on equity)	$ROE = \frac{UN}{Patrimonio}$	Mide la capacidad de la empresa para remunerar a sus propietarios, representando en última instancia para ellos el costo de oportunidad de los fondos que mantienen invertidos en la empresa .

Al igual que la rentabilidad económica, la rentabilidad financiera se puede descomponer multiplicando el numerador y denominador tanto por las ventas como por el activo total, por lo que la expresión matemática de la rentabilidad financiera quedaría así:

$$ROE = \frac{UN}{Ventas} \times \frac{Ventas}{Activo} \times \frac{Activo}{Patrimonio}$$

De esta forma la rentabilidad financiera también se expresa como producto de rentabilidad sobre ventas, rotación de activos e indicador del endeudamiento denominado normalmente como apalancamiento.

### **2.2.3. Relación de control interno y la rentabilidad**

Las empresas tienen diversos objetivos que se pueden agrupar en dos grandes dimensiones o categoría: el objetivo económico y objetivo social.

El objetivo económico está asociado a la maximización de los beneficios. Bueno, Cruz y Duran (2002) realizan una clasificación de objetivos generales de las empresas en objetivo de rentabilidad, objetivo de crecimiento y objetivo social. Según afirman los propios autores el objetivo de rentabilidad concentrará a la empresa en el logro del máximo beneficio, para ello deberá controlar de forma minuciosa los gastos de su actividad, así como los ingresos que tal actividad le reporta.

En ese mismo sentido Kamiya (2014) afirma que los objetivos de una empresa son resultados que pretende alcanzar o a los que pretende llegar, en determinado periodo de tiempo, mediante el uso de los recursos con los que dispone. Los objetivos de la empresa son: incrementar las ventas, generar mayores utilidades, obtener mayores rentabilidades, crecer, etc.

En esa misma línea Tong (2006) al desarrollar el tema de los objetivos de la empresa desde el punto de vista de las finanzas señala que varios son los objetivos generales, pero el objetivo centrado en los intereses de los accionistas (socios o propietarios) es de maximizar las utilidades, en otras palabras la rentabilidad para los accionistas.

El control interno desde siempre ha sido y es parte de la actividad económica de las empresas, y es considerado como la herramienta más importante para el logro de los objetivos empresariales. El informe COSO (2013) define que “el control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con la operaciones, la información y el cumplimiento”.

Al respecto Servin (2018) señala “desarrollar un Control Interno adecuado a cada tipo de organización nos permitirá optimizar la utilización de recursos con calidad para alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa, logrando mejores niveles de productividad”, y por ello mejorar la rentabilidad. Por consiguiente las empresas que pretenda obtener resultados de eficiencia, eficacia y economía en la gestión de su organización, no puede ignorar la planeación y aplicación de un Sistema de Control Interno con los requerimientos necesarios para lograr dichos objetivos.(Plasencia, 2010).

Por su parte la Universidad Esan (2017) precisa que los objetivos del control interno están directamente relacionados con los objetivos de la organización, dentro del tipo de objetivos operacionales referidos a la eficacia y a la eficiencia de las operaciones de la organización, incluyen objetivos relacionados con el rendimiento y la rentabilidad. Complementariamente Tapia, Rueda de Leon y Silva (2017) refiere que los objetivos operaciones engloban

principalmente las metas financieras que, como su nombre lo dice, incluyen aspiraciones cuantitativas en términos de recursos económicos. Normalmente dentro de estos objetivos se plantean ingresos esperados, reducción de gastos, control de costos, etc; en suma, se plantean mejorar su rentabilidad. (p.88)

#### **2.2.4. Micro y pequeñas empresas**

La Micro y Pequeña Empresa es, siguiendo su definición legal, una organización empresarial constituida por una persona natural o jurídica, que tiene por objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios<sup>1</sup>. Puede ser conducida por su propietario como una persona individual o constituirse como una persona jurídica, adoptando la forma societaria que voluntariamente desee.(Mares, 2013)

Las micro empresas en el Perú son unidades de producción económica que tienen ventas anuales hasta 150 UIT, que para el año 2019 asciende a S/. 630,000.00, en tanto que las pequeñas empresas tienen ventas anuales hasta 1700 UIT, que equivale a S/. 7 140,000.00.

Por lo general en las micro y pequeñas empresas el modo de realización de las operaciones y su sistema de administración son bastantes simples; y por otro lado están orientadas a la subsistencia y a generar autoempleo, salvo pequeñas excepciones de pequeñas empresas que buscan generar utilidades de manera planificada.

## **2.3. Hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general**

H1: El sistema del control interno influye positivamente en el mejoramiento de la rentabilidad empresarial de las micro y pequeñas empresas comerciales del sector ferretero del distrito de Ayacucho, 2019.

H0: El sistema del control interno no influye positivamente en el mejoramiento de la rentabilidad empresarial de las micro y pequeñas empresas comerciales del sector ferretero del distrito de Ayacucho, 2019.

### **2.3.2. Hipótesis específicas**

1. Las Mypes comerciales del sector ferretero del distrito de Ayacucho tienen un sistema de control interno relativamente buena.
2. Un apropiado entorno del control influye positivamente en el rendimiento financiero de las Mypes del rubro ferretero del distrito de Ayacucho.
3. Las actividades del control influyen positivamente en la rentabilidad de las Mypes comerciales del sector ferretero del distrito de Ayacucho
4. El capital humano competente y comprometido con la empresa contribuye de manera significativa en la rentabilidad de las Mypes comerciales del sector ferretero del Distrito de Ayacucho.

## **2.4. Variables**

### **VI: Sistema de control interno**

Es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y el resto del personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías: efectividad y eficiencia de las operaciones;

confiabilidad en la información financiera; cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables (Estupiñan, 2015).

### **VD: Rentabilidad empresarial**

La rentabilidad empresarial es un indicador, que confrontando los ingresos obtenidos con los recursos utilizados, provee de elementos de juicio económicos y financieros que posibilitan la elección entre diferentes alternativas, valorar la eficiencia en el uso de los recursos y determinar hasta donde se han alcanzado los objetivos organizacionales (Chacon, 2007).

### III. Metodología

#### 3.1. El tipo y el nivel de investigación

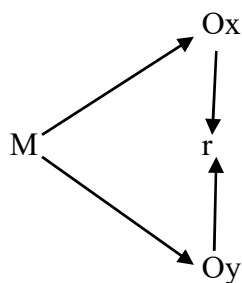
La investigación realizada fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo - correlacional. Es una investigación cuantitativa debido a que en el procesamiento y análisis de datos se ha utilizado herramientas estadísticas.

Ha sido de nivel descriptivo en razón a se describe aspectos y características elementales del sistema de control interno de las Mypes en estudio, como sostienen Hernandez, Fernandez y Baptista (2014) los estudios descriptivos busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice.

Fue de nivel correlacional debido a que en la investigación se determinó el grado de relación entre las variables, ya que según Hernandez, Fernandez y Baptista (2014) este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular.

#### 3.2. Diseño de la investigación

Esta investigación se ha diseñado como de tipo no experimental de corte transversal. Es no experimental porque es una investigación que se realizó sin la manipulación deliberada de variables, es transversal por que la recopilación de datos se hizo en un único momento.





Donde:

M: Muestra

Ox: Observaciones de la variable Sistema de Control Interno (VI)

Oy: Observaciones de la variable Rentabilidad Empresarial (VD)

r: relación entre las variables

### **3.3. Población y muestra**

La población de estudio estuvo conformada por los trabajadores, entre ejecutivos y empleados, de 23 micro y pequeñas empresas comerciales identificadas del sector ferretero del distrito de Ayacucho.

La muestra ha estado conformada por 35 trabajadores de 05 Mypes, que fueron determinadas de manera no probabilista por juicio o conveniencia, por razones de facilidad en el proceso de recolección de datos.

### 3.4. Definición y operacionalización de las variables y los indicadores

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem
VI: Sistema del control interno	Es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y el resto del personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías: efectividad y eficiencia de las operaciones; confiabilidad en la información financiera; cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables (Estupiñan,2015)	Es un proceso ejecutado por el capital humano, diseñado para contribuir a las micro y pequeñas empresas, en el logro de sus objetivos operativos, incluido el objetivo de rentabilidad empresarial	D1: Entorno de control  D2: Actividades del control  D3: Capital humano	Estilo de administración Estructura organizacional Políticas sobre el personal Asignación de responsabilidades  Control gerencial  Segregación de funciones  Competencia profesional  Compromiso con la empresa	Escala de Likert
VD: Rentabilidad empresarial	La rentabilidad empresarial es un indicador, que confrontando los ingresos obtenidos con los recursos utilizados, provee de elementos de juicio económicos y financieros que posibilitan la elección entre diferentes alternativas, valorar la eficiencia en el uso de los recursos y determinar hasta donde se han alcanzado los objetivos organizacionales (Chacon, 2007)	La rentabilidad empresarial es un indicador que se determina relacionando el rendimiento financiero obtenido y la inversión aplicada en las MYPES.	D1: Rendimiento financiero  D2: Rentabilidad	Nivel de ventas Nivel de gastos Resultados  Índice de retorno sobre activos (ROA) Índice de retorno sobre capital (ROE) Optimizar uso de activos	Escala de Likert

### 3.5. Técnicas e instrumentos

La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario estructurado, basado en la escala de Likert de 5 niveles y 28 ítems. La encuesta estuvo dirigida a los trabajadores de distintas categorías de 05 Mypes comerciales del sector ferretería identificadas en el distrito de Ayacucho. Inicialmente se hizo una prueba piloto aplicando la encuesta a 15 trabajadores, con el propósito de determinar la confiabilidad del instrumento de medición y se utilizó el método estadístico de alfa de Cronbach, del que se obtuvo un valor de fiabilidad de 0.833, y posteriormente se determinó un alfa de Cronbach de 0.888 sobre el total de la muestra (Ver anexo 04).

Para determinar la fiabilidad del instrumento de medición, se utilizó el Coeficiente Alfa de Cronbach, que es un modelo de consistencia interna, basado en la media de las correlaciones entre las variables contenidos en una escala. La fórmula estadística para su cálculo es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

- K : El número de ítems
- $S_i^2$  : Sumatoria de Varianzas de los Ítems
- $S_T^2$  : Varianza de la suma de los Ítems
- A : Coeficiente de Alfa de Cronbach

El Alfa de Cronbach es un índice que toma valores entre 0 y 1. Su interpretación es que cuando el índice se acerque más a 1, mejor es la fiabilidad de la escala, lo cual significa que el instrumento que se está evaluando recopila información fiable. Además, es un criterio generalizado de que valores de alfa superiores a 0.8 se consideran bueno y excelente.

Para determinar la correlación entre las variables en estudio, control interno y rentabilidad empresarial, se utilizó el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman, debido a que dicho coeficiente permite medir el grado o intensidad en la asociación de variables que tienen categorías ordinales.

### **3.6. Plan de análisis**

Los datos que se utilizaron en el análisis se obtuvieron de la encuesta aplicada a las unidades de análisis de esta investigación constituido por 35 participantes, mediante el cuestionario diseñado para capturar información sobre el control interno y la rentabilidad empresarial de las Mypes. Dichos datos fueron tabulados en una matriz de base de datos, organizados por variables e indicadores según se muestra en el anexo N° 05, luego fueron ingresados al software SPSS versión 23, con el propósito de obtener las métricas requeridas para el análisis descriptivo e inferencial.

En lo que respecta al análisis descriptivo, se utilizó la estadística descriptiva univariada que permitió realizar el análisis de las variables y sus respectivas dimensiones e indicadores, a través de tabla de frecuencias y figuras generadas por el software SPSS versión 23.

Con relación al análisis inferencial, como el propósito era determinar la influencia de control interno en la rentabilidad empresarial, las variables son ordinales y no tienen una distribución normal, se utilizó el estadístico de Rho de Spearman calculando el valor en SPSS versión 23.

Los resultados obtenidos fueron presentados en tablas de frecuencias y correlaciones, analizados y discutidos en el contexto de los objetivos y las hipótesis de investigación,

### 3.7. Matriz de consistencia

**Título:** La influencia del sistema de control interno en la rentabilidad empresarial de las micro y pequeñas empresas comerciales del sector ferretero del distrito de Ayacucho, 2019.

ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA	
¿En qué medida el sistema del control interno influye en el mejoramiento de la rentabilidad empresarial de las micro y pequeñas empresas comerciales del sector ferretero del distrito de Ayacucho, 2019?	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>Variable independiente</b>	<b>Tipo de investigación:</b> Aplicada - cuantitativo <b>Nivel de Investigación:</b> Descriptivo - Correlacional	
	Determinar en qué medida el sistema del control interno influye en el mejoramiento de la rentabilidad empresarial de las micro y pequeñas empresas comerciales del sector ferretero del distrito de Ayacucho, 2019.	El sistema del control interno influye positivamente en el mejoramiento de la rentabilidad empresarial de las micro y pequeñas empresas comerciales del sector ferretero del distrito de Ayacucho.	Sistema del control interno	<b>Dimensiones;</b>	<b>Diseño de investigación:</b> no experimental y transversal
	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicos</b>	<b>Dimensiones;</b>	<b>Variable dependiente</b>	<b>Población y Muestra:</b>
	Evaluar el sistema del control interno existente de las micro y pequeñas empresas comerciales del sector ferretero del distrito de Ayacucho.	Las Mypes comerciales del sector ferretero del distrito de Ayacucho tienen un sistema de control interno relativamente buena.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entorno del control</li> <li>Actividades del control</li> <li>Capital humano</li> </ul>	Rentabilidad empresarial	<b>Población:</b> Ejecutivos y empleados
	Determinar en qué medida un entorno del control interno apropiado influye en el rendimiento financiero de las Mypes comerciales del sector ferretero del distrito de Ayacucho.	Un apropiado entorno del control influye positivamente en el rendimiento financiero de las Mypes del rubro ferretero del distrito de Ayacucho.	<b>Dimensiones:</b>	<b>Dimensiones:</b>	<b>Muestra:</b> 05 empresas con 35 trabajadores
	Determinar si las actividades del control interno influyen en la rentabilidad de las Mypes comerciales del sector ferretero del distrito de Ayacucho.	Las actividades del control influyen positivamente en la rentabilidad de las Mypes comerciales del sector ferretero del distrito de Ayacucho.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rendimiento financiero</li> <li>Rentabilidad</li> </ul>		<b>Técnicas e instrumentos</b> Encuesta: cuestionario
Determinar de qué manera el capital humano contribuye en el mejoramiento de la rentabilidad de las Mypes comerciales del sector ferretero del distrito de Ayacucho.	El capital humano competente y comprometido con la empresa contribuye de manera significativa en la rentabilidad de las Mypes comerciales del sector ferretero del Distrito de Ayacucho.				

### **3.8. Principios éticos**

Esta investigación se ejecutó bajo el marco de los principios éticos fundamentales que rigen toda investigación.

Los datos fueron reales obtenidos de fuentes confiables de manera transparente, y fue tratado respetando el principio de reserva y confiabilidad, al no divulgar datos o fuentes que no autoricen su publicación, y en la etapa de procesamiento de datos se evitó todo tipo de ocultamiento de información para aparentar buenos aspectos donde no los hay.

La integridad científica alude a la adopción de conductas éticas del investigador, alineados a las normas deontológicas de su profesión, relacionado al correcto procedimiento en la actividad investigativa, actuando con honestidad, transparencia, justicia y responsabilidad; conductas que se practicaron en este trabajo de investigación.

## IV. Resultados y análisis de resultados

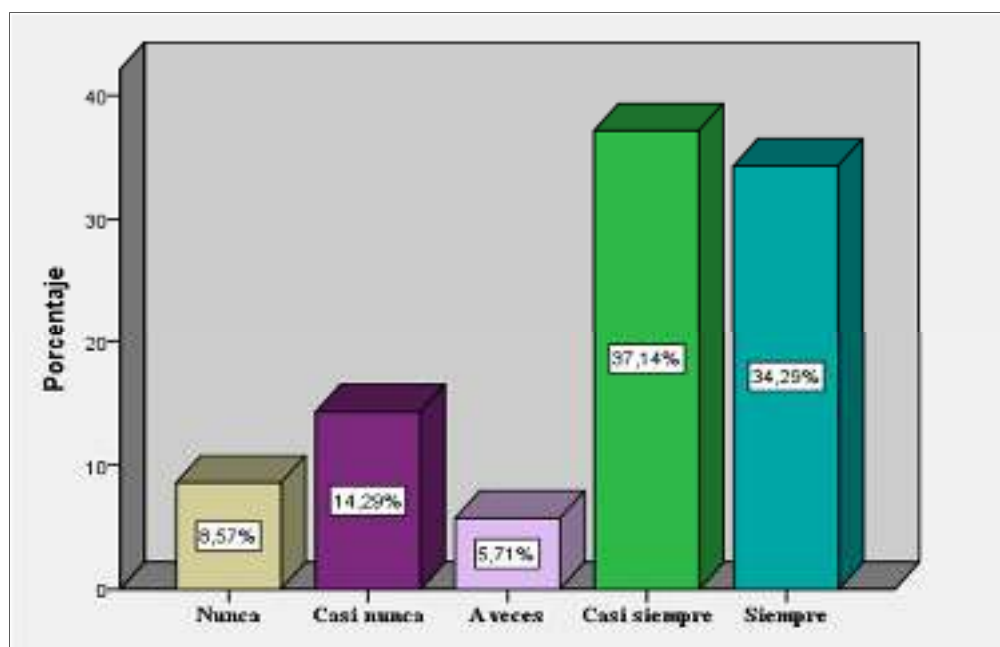
### 4.1. Resultados

#### 4.1.1. Nivel descriptivo

*Tabla 1: Los objetivos de la empresa está claramente establecidos.*

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	8,6	8,6	8,6
	Casi nunca	5	14,3	14,3	22,9
	A veces	2	5,7	5,7	28,6
	Casi siempre	13	37,1	37,1	65,7
	Siempre	12	34,3	34,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado



*Figura 1: Los objetivos de la empresa están claramente establecidos.* Fuente: Tabla 1.

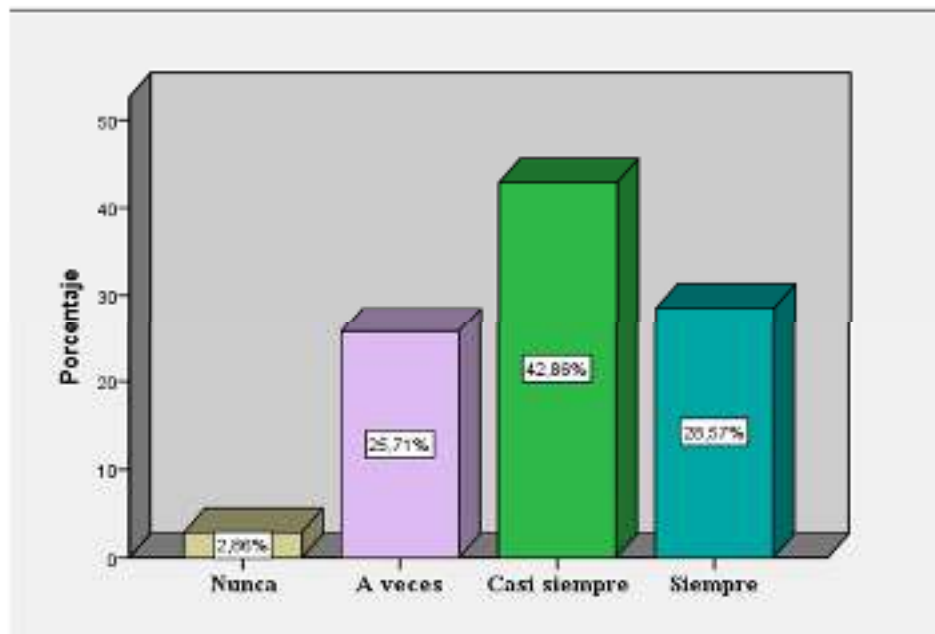
**Notas:** Del total de los encuestados, el 34.29% precisa que siempre los objetivos de la empresa están claramente establecidos, el 37.14% indica casi siempre, el 5.71% a veces,

el 14.29% casi nunca y el 8.57% nunca. Estos resultados demuestran que la percepción del mayor porcentaje de los trabajadores encuestados, es que las empresas casi siempre y siempre tienen objetivos claramente establecidos.

**Tabla 2:** La gerencia (administración) toma decisiones acertadas para generar mayores utilidades.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2,9	2,9	2,9
A veces	9	25,7	25,7	28,6
Válido Casi siempre	15	42,9	42,9	71,4
Siempre	10	28,6	28,6	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado



**Figura 2:** La gerencia (administración) toma decisiones acertadas para generar mayores utilidades. Fuente: Tabla 2.

**Notas:** Del total de los encuestados, el 28.57% precisa que siempre la gerencia toma decisiones acertadas para generar mayores utilidades, el 42.86% indica casi siempre, el 25.71% a veces y el 2.86% señala nunca. Estos resultados demuestran que la percepción

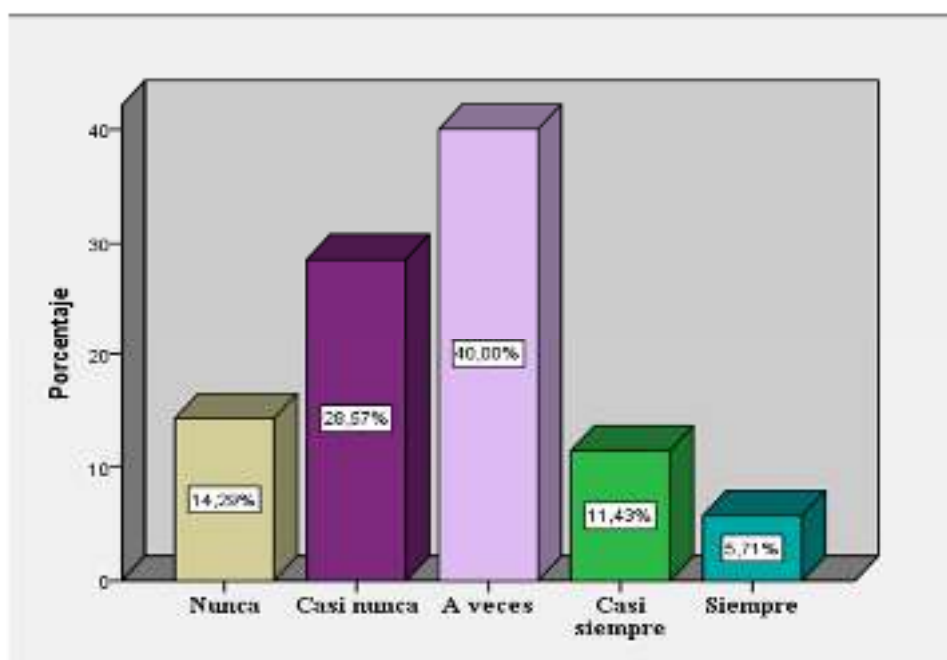


del mayor porcentaje de los trabajadores encuestados, es que casi siempre la gerencia toma decisiones acertadas para generar mayores utilidades.

**Tabla 3:** *Se realizan actividades que fomentan la integración de todo el personal.*

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	14,3	14,3	14,3
	Casi nunca	10	28,6	28,6	42,9
	A veces	14	40,0	40,0	82,9
	Casi siempre	4	11,4	11,4	94,3
	Siempre	2	5,7	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**Fuente:** Cuestionario aplicado



**Figura 3:** *Se realizan actividades que fomentan la integración de todo el personal.*

**Fuente:** Tabla 3.

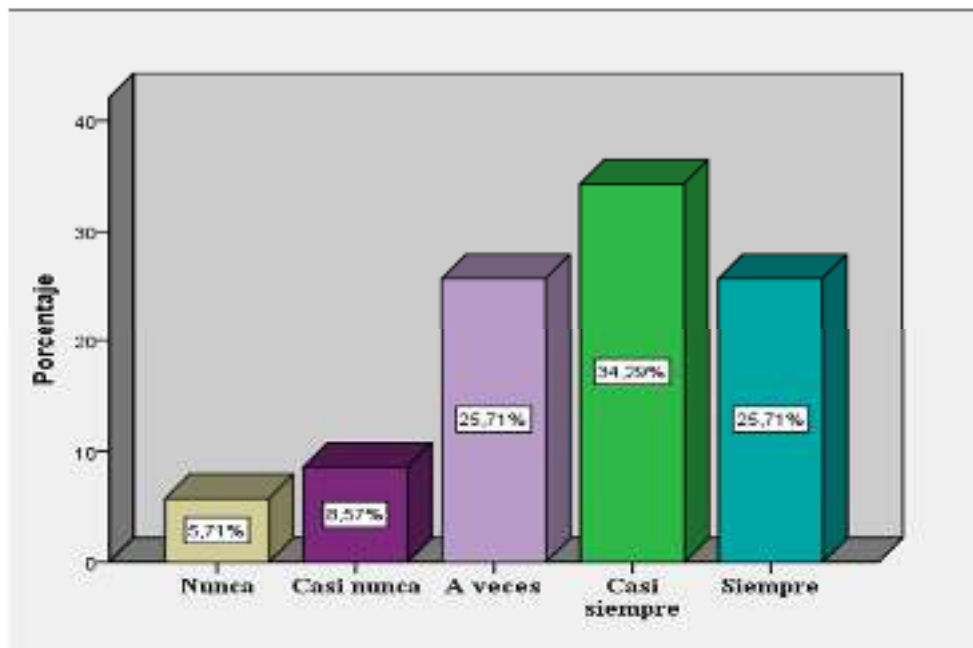
**Notas:** Del total de los encuestados, el 5.71% precisa que siempre se realizan actividades que fomentan la integración de todo el personal, el 11.43% indica casi siempre, el 40% señala que a veces, el 28.57% afirma casi nunca y el 14.29% señala nunca. Estos

resultados demuestran que pocas empresas siempre y casi siempre realizan actividades que fomentan la integración de su personal.

**Tabla 4:** La división de tareas entre los trabajadores es el adecuado.

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,7	5,7	5,7
	Casi nunca	3	8,6	8,6	14,3
	A veces	9	25,7	25,7	40,0
	Casi siempre	12	34,3	34,3	74,3
	Siempre	9	25,7	25,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado



**Figura 4:** La división de tareas entre los trabajadores es el adecuado Fuente: Tabla 4.

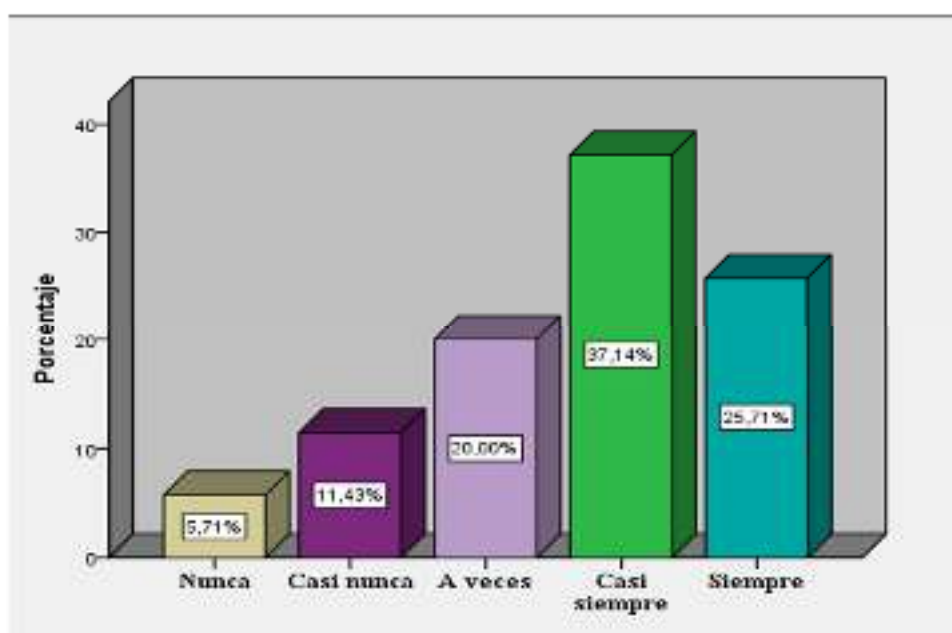
**Notas:** Del total de los encuestados, el 25.71% precisan que siempre la división de tareas entre los trabajadores es el adecuado, el 34.29% indica casi siempre, el 25.71% señala que a veces, el 8.57% afirma casi nunca y el 5.71% señala nunca. Estos resultados

demuestran que el mayor porcentaje de los encuestados, perciben que siempre y casi siempre la división de tareas entre los trabajadores es el adecuado.

**Tabla 5:** Existe una adecuada asignación de responsabilidades de los trabajadores.

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,7	5,7	5,7
	Casi nunca	4	11,4	11,4	17,1
	A veces	7	20,0	20,0	37,1
	Casi siempre	13	37,1	37,1	74,3
	Siempre	9	25,7	25,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**Fuente:** Cuestionario aplicado



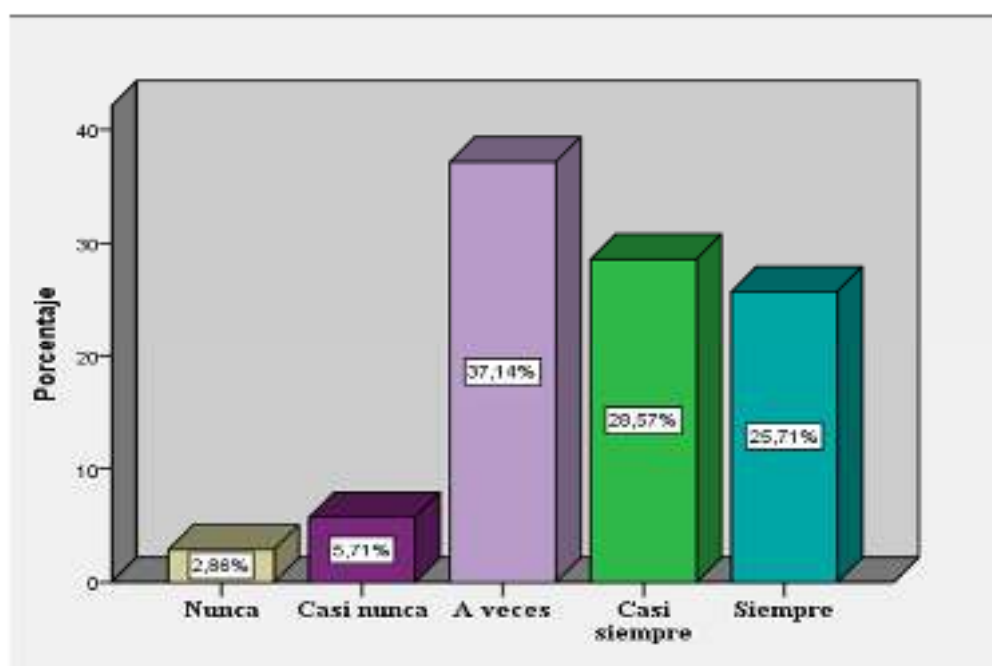
**Figura 5:** Existe una adecuada asignación de responsabilidades de los trabajadores  
**Fuente:** Tabla 5.

**Notas:** Del total de los encuestados, el 25.71% precisa que siempre existe una adecuada asignación de responsabilidades de los trabajadores, el 37.14% indica casi siempre, el 20% señala que a veces, el 11.43% afirma casi nunca y el 5.71% señala nunca.

**Tabla 6:** Los trabajadores son contratados según el perfil que requiere el puesto de trabajo.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2,9	2,9	2,9
Casi nunca	2	5,7	5,7	8,6
A veces	13	37,1	37,1	45,7
Casi siempre	10	28,6	28,6	74,3
Siempre	9	25,7	25,7	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado



**Figura 6:** Los trabajadores son contratados según el perfil que requiere el puesto de trabajo Fuente: Tabla 6.

**Notas:** Del total de los encuestados, el 25.71% precisa que siempre los trabajadores son contratados según el perfil que requiere el puesto de trabajo, el 28.57% indica casi siempre, el 37.14% señala que a veces, el 5.71% y 2.86% señalan casi nunca y nunca respectivamente.

**Tabla 7:** Evaluación del entorno de control de las Mypes comerciales del sector ferretero del distrito de Ayacucho, 2019.

Descripción	Respuestas		Porcentaje de casos	
	Nº	Porcentaje		
Entorno del control	Nunca	14	6,7%	40,0%
	Casi nunca	24	11,4%	68,6%
	A veces	54	25,7%	154,3%
	Casi siempre	67	31,9%	191,4%
	Siempre	51	24,3%	145,7%
Total	210	100,0%	600,0%	

**Fuente:** Cuestionario aplicado

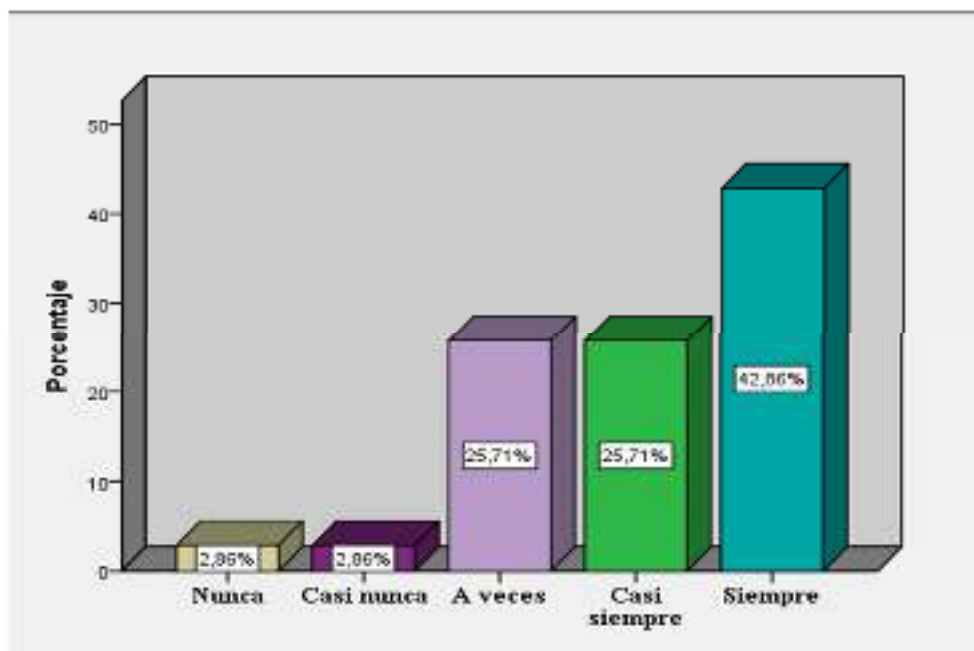
**Notas:** De un total de 210 respuestas obtenidas, que es el producto de 35 encuestas aplicadas y 6 preguntas formuladas para evaluar el entorno del control; el 56.2% de las respuestas da una calificación positiva, el 18.1% una calificación negativa y un 25% es una calificación intermedia.

### **Dimensión: Actividades del control**

**Tabla 8:** Se realizan controles en las diferentes áreas de la empresa.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
			válido	acumulado
Válido	Nunca	1	2,9	2,9
	Casi nunca	1	2,9	5,7
	A veces	9	25,7	31,4
	Casi siempre	9	25,7	57,1
	Siempre	15	42,9	100,0
Total	35	100,0	100,0	

**Fuente:** Cuestionario aplicado



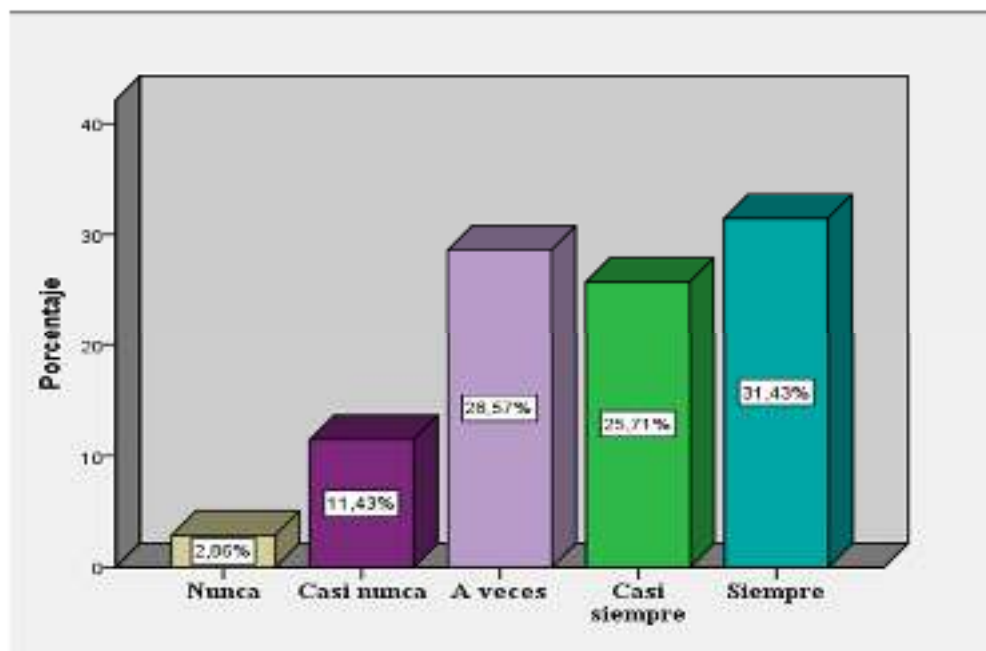
**Figura 7:** Se realizan controles en las diferentes áreas de la empresa. **Fuente:** Tabla 8.

**Notas:** Del total de los encuestados, el 42.86% precisa que siempre se realizan controles en las diferentes áreas de la empresa, mientras que el 25.71% indica casi siempre, otros 25.71% señala que a veces, el 2.86% señalan casi nunca y nunca respectivamente. Estos resultados demuestran que el mayor porcentaje de los encuestados perciben que siempre se realizan controles en las diferentes áreas de la empresa.

**Tabla 9:** Los resultados obtenidos se comparan con los resultados de periodos anteriores.

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,9	2,9	2,9
	Casi nunca	4	11,4	11,4	14,3
	A veces	10	28,6	28,6	42,9
	Casi siempre	9	25,7	25,7	68,6
	Siempre	11	31,4	31,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**Fuente:** Cuestionario aplicado



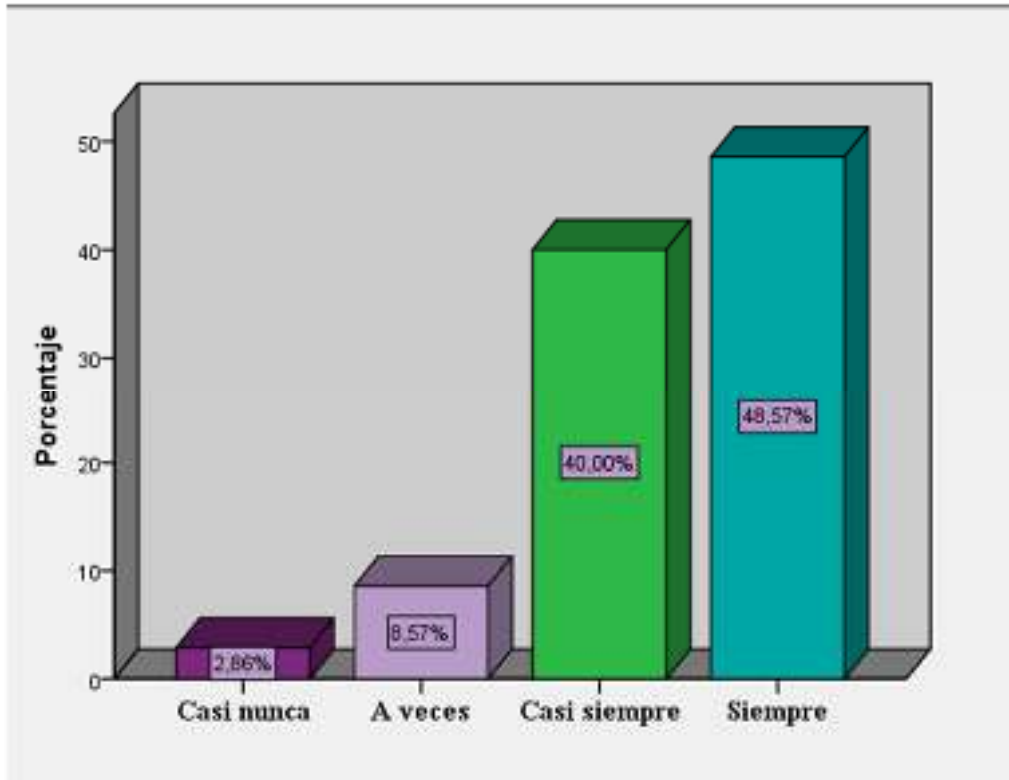
**Figura 8:** Los resultados obtenidos se comparan con los resultados de periodos anteriores. **Fuente:** Tabla 9.

**Notas:** Del total de los encuestados, trabajadores de Mypes ferreteras del distrito de Ayacucho, el 31.43% precisa que siempre los resultados obtenidos se comparan con los resultados de periodos anteriores, mientras que el 25.71% indica casi siempre, el 28.57% señala que a veces, el 11.43% y 2.86% señalan casi nunca y nunca respectivamente.

**Tabla 10:** Existen procedimientos claros para autorizar y aprobar operaciones de la empresa.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	1	2,9	2,9	2,9
A veces	3	8,6	8,6	11,4
Válido Casi siempre	14	40,0	40,0	51,4
Siempre	17	48,6	48,6	100,0
Total	35	100,0	100,0	

**Fuente:** Cuestionario aplicado



**Figura 9:** Existen procedimientos claros para autorizar y aprobar operaciones de la empresa. **Fuente:** Tabla10.

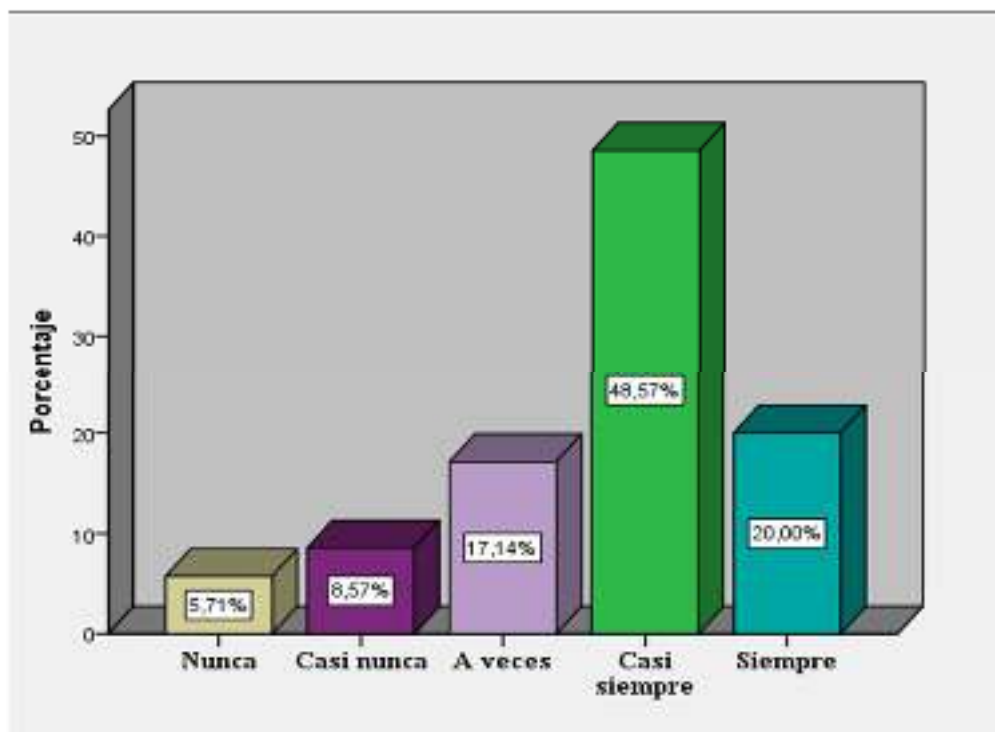
**Notas:** Del total de los encuestados, el 48.57% precisa que siempre existen procedimientos claros para autorizar y aprobar operaciones de la empresa, mientras que el 40% indica casi siempre, el 8.57% señala a veces y el 2.86% opinan casi nunca.

**Tabla 11:** Esta adecuadamente separado las funciones que debe cumplir cada trabajador.

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,7	5,7	5,7
	Casi nunca	3	8,6	8,6	14,3
	A veces	6	17,1	17,1	31,4
	Casi siempre	17	48,6	48,6	80,0
	Siempre	7	20,0	20,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**Fuente:** Cuestionario aplicado





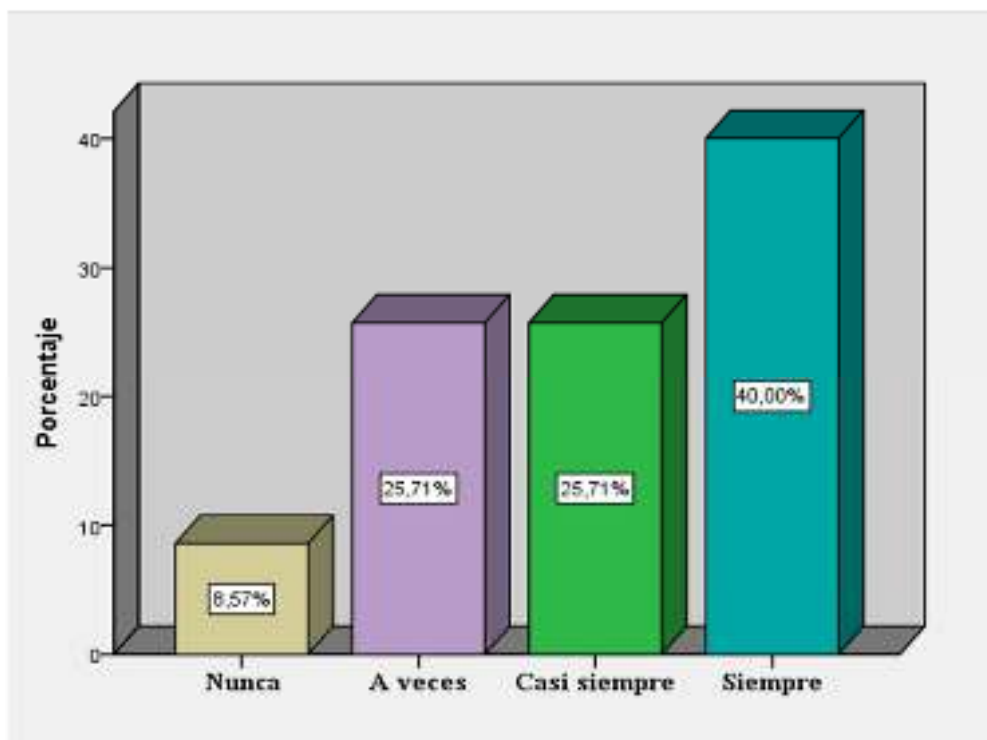
**Figura 10:** Esta adecuadamente separado las funciones que debe cumplir cada trabajador. Fuente: Tabla 11.

**Notas:** Del total de los encuestados, solamente 20% precisa que siempre está adecuadamente separado las funciones que debe cumplir cada trabajador, mientras que el 48.57% indica casi siempre, el 17.14% señala a veces, el 8.57% opinan casi nunca y 5.71% señala nunca.

**Tabla 12:** Se evalúan el desempeño de los trabajadores.

Descripción		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	8,6	8,6	8,6
	A veces	9	25,7	25,7	34,3
	Casi siempre	9	25,7	25,7	60,0
	Siempre	14	40,0	40,0	100,0
Total		35	100,0	100,0	

**Fuente:** Cuestionario aplicado



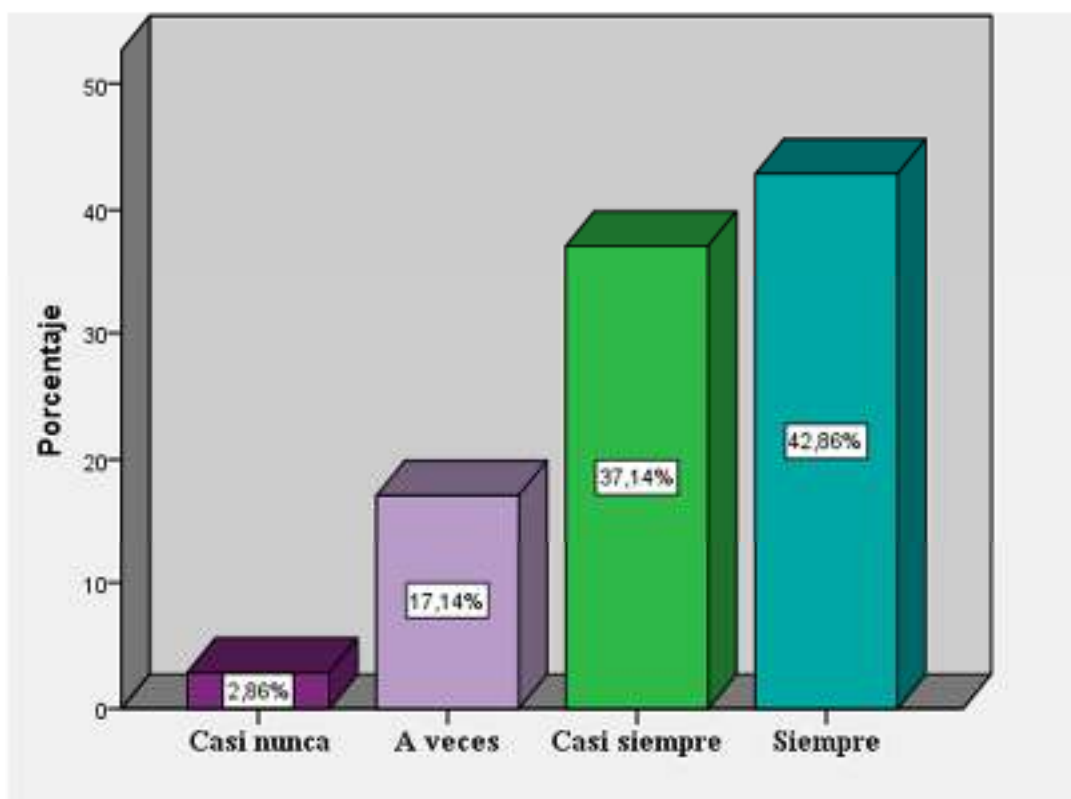
**Figura 11:** Se evalúan el desempeño de los trabajadores. Fuente: Tabla 12.

**Notas:** Del total de los encuestados, el 40% precisa que siempre se evalúan el desempeño de los trabajadores, mientras que el 25.71% indica casi siempre, otros 25.71% señala a veces, el 8.57% restante señala nunca y ningún encuestado señala casi nunca. Se advierte que el mayor porcentaje de los encuestados precisan que siempre se evalúan el desempeño de los trabajadores.

**Tabla 13:** Se evalúan el cumplimiento de objetivos de la empresa.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	1	2,9	2,9	2,9
A veces	6	17,1	17,1	20,0
Válido Casi siempre	13	37,1	37,1	57,1
Siempre	15	42,9	42,9	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado



**Figura 12:** Se evalúan el cumplimiento de objetivos de la empresa. Fuente: Tabla 13.

**Notas:** Del total de los encuestados, el 42.86% precisa que siempre se evalúan el cumplimiento de los objetivos de la empresa, mientras que el 37.14% indica casi siempre, el 17.14% señala a veces, el 2.86% restante señala casi nunca y ningún encuestado señala nunca.

**Tabla 14:** Evaluación de actividades de control en las Mypes comerciales del sector ferretero del distrito de Ayacucho, 2019.

Descripción	Respuestas		Porcentaje de casos	
	Nº	Porcentaje		
Actividades de control	Nunca	7	3,3%	20,0%
	Casi nunca	10	4,8%	28,6%
	A veces	43	20,5%	122,9%
	Casi siempre	71	33,8%	202,9%
	Siempre	79	37,6%	225,7%
Total	210	100,0%	600,0%	

Fuente; Cuestionario aplicado

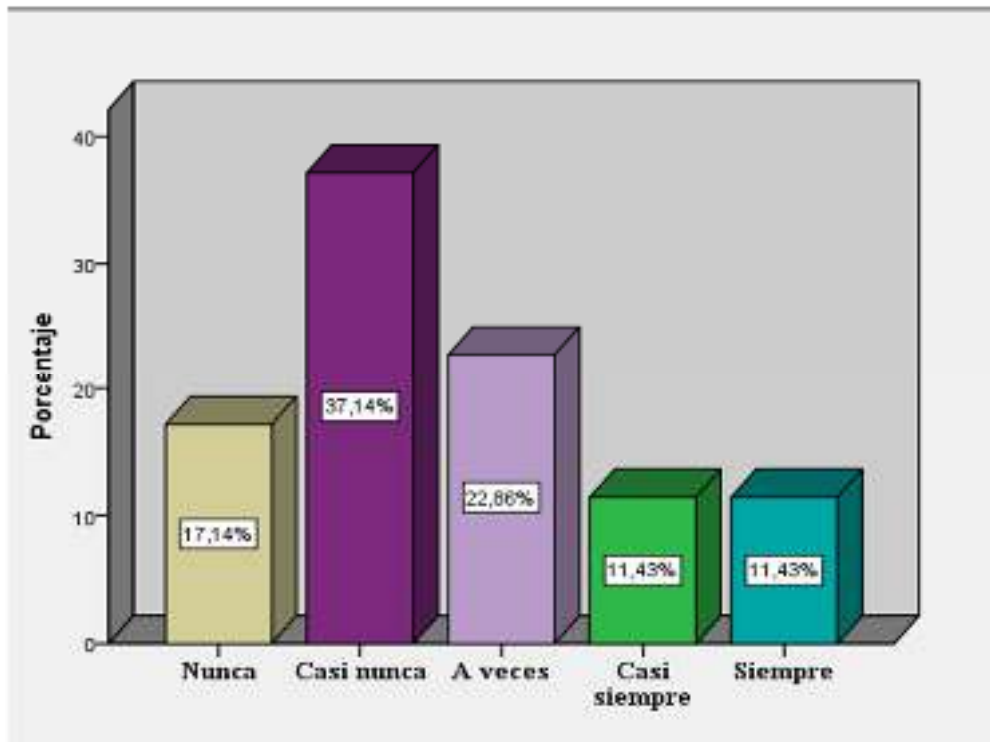
**Notas:** De un total de 210 respuestas obtenidas, que es el producto de 35 encuestas aplicadas y 6 preguntas formuladas para evaluar las actividades de control; el 71.4% de las respuestas da una calificación positiva, el 8.1% una calificación negativa y un 20.5% es una calificación intermedia.

**Dimensión: Capital humano**

*Tabla 15: La empresa se preocupa por la capacitación de sus trabajadores.*

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	17,1	17,1	17,1
	Casi nunca	13	37,1	37,1	54,3
	A veces	8	22,9	22,9	77,1
	Casi siempre	4	11,4	11,4	88,6
	Siempre	4	11,4	11,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado



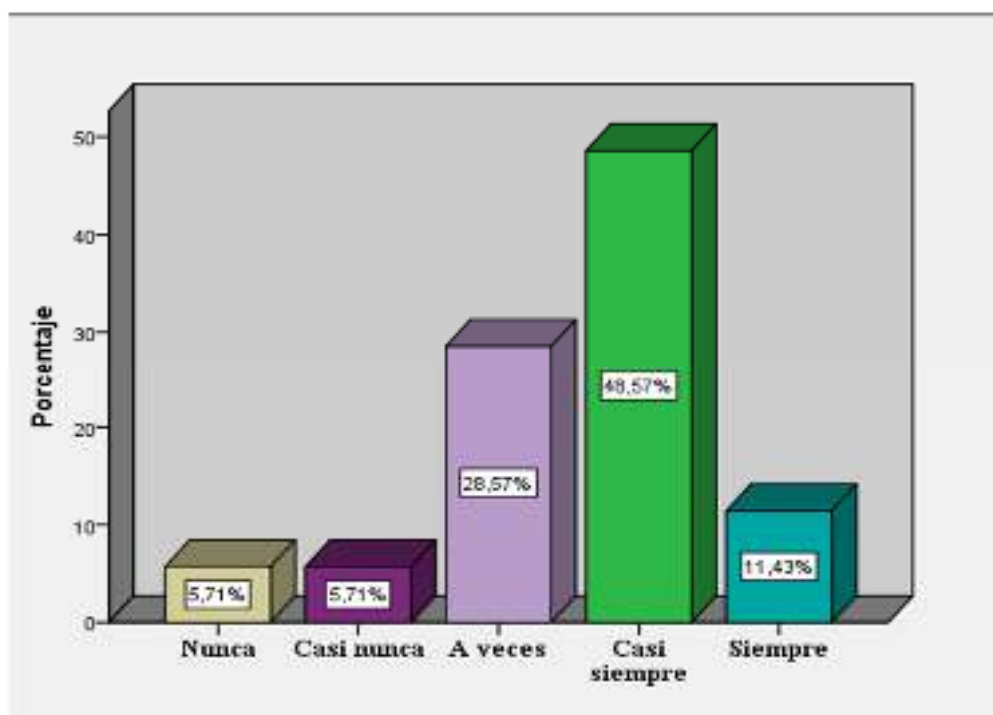
*Figura 13: La empresa se preocupa por la capacitación de sus trabajadores. Fuente: Tabla 15.*

**Notas:** Del total de los encuestados, solamente el 11.43% precisa que siempre la empresa se preocupa por la capacitación de sus trabajadores, mientras que el 11.43% indica casi siempre, el 22.86% señala a veces, el 37.14% señala casi nunca y el 17.14% restante señala nunca. Estos resultados advierten claramente que la tendencia es que casi nunca la empresa se preocupa por la capacitación de sus trabajadores.

**Tabla 16:** Los trabajadores normalmente se encuentran motivados para hacer su trabajo.

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,7	5,7	5,7
	Casi nunca	2	5,7	5,7	11,4
	A veces	10	28,6	28,6	40,0
	Casi siempre	17	48,6	48,6	88,6
	Siempre	4	11,4	11,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**Fuente:** Cuestionario aplicado



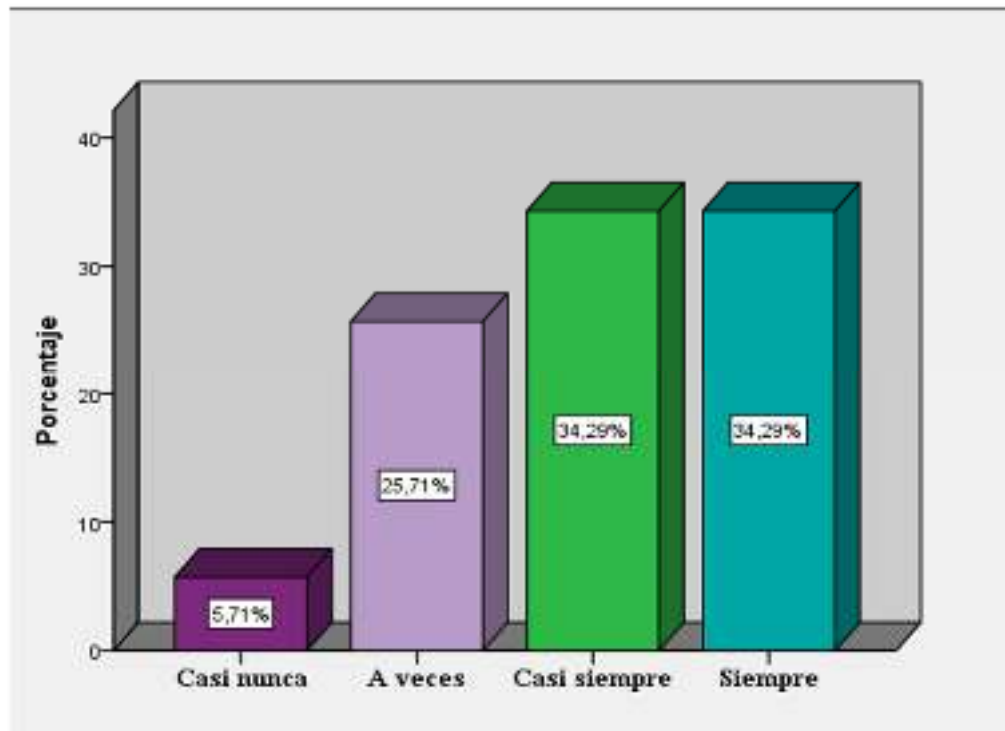
**Figura14:** Los trabajadores normalmente se encuentran motivados para hacer su trabajo. Fuente: Tabla 16.

**Notas:** Del total de los encuestados, solamente el 11.43% precisa que siempre los trabajadores normalmente se encuentran motivados para hacer su trabajo, mientras que el 48.57% indica casi siempre, el 28.57% señala a veces, el 5.71% señalan casi nunca y nunca, respectivamente.

**Tabla 17:** Cumple con facilidad las metas que te asigna la empresa.

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	5,7	5,7	5,7
	A veces	9	25,7	25,7	31,4
	Casi siempre	12	34,3	34,3	65,7
	Siempre	12	34,3	34,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**Fuente:** Cuestionario aplicado



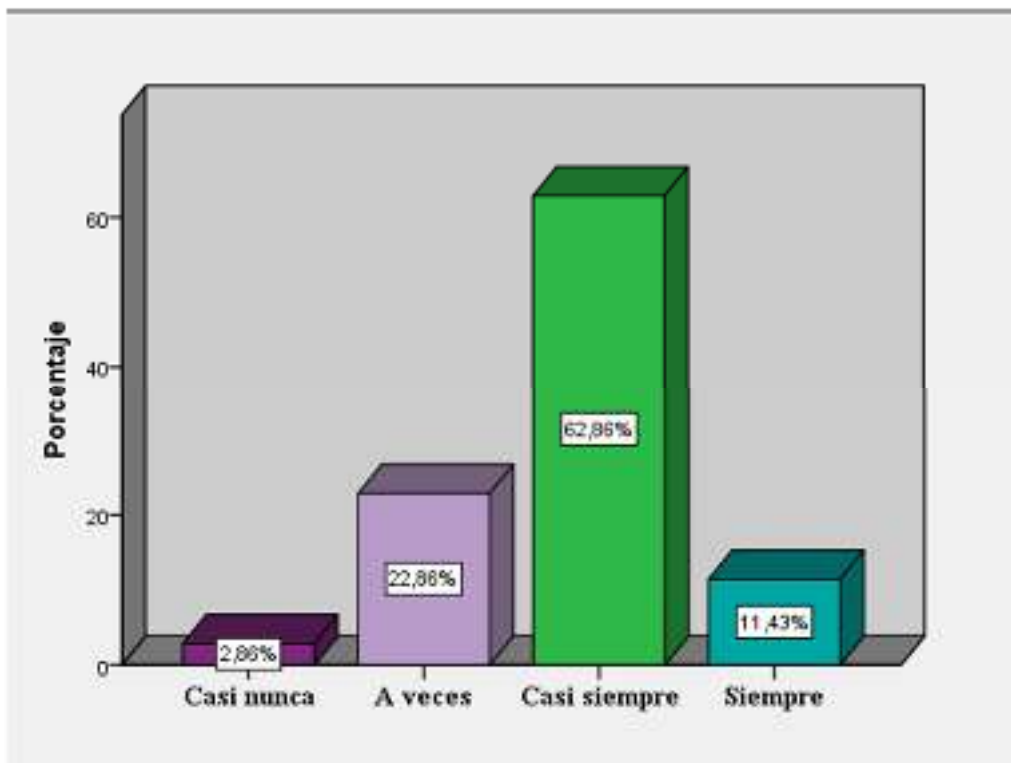
**Figura 15:** Cumple con facilidad las metas que te asigna la empresa. Fuente: Tabla 17.

**Notas:** Del total de los encuestados, el 34.29% precisa que siempre los trabajadores cumplen con facilidad las metas que le asigna la empresa, otros 34.29% indican casi siempre, el 25.71% señala a veces y el 5.71% restante señalan casi nunca. Estos resultados demuestran claramente que la tendencia es que siempre y casi siempre los trabajadores cumplen con facilidad las metas que la empresa les asigna.

**Tabla 18:** Resuelves con facilidad las dificultades que se te presentan en el trabajo que realizas.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	1	2,9	2,9	2,9
A veces	8	22,9	22,9	25,7
Válido Casi siempre	22	62,9	62,9	88,6
Siempre	4	11,4	11,4	100,0
Total	35	100,0	100,0	

**Fuente:** Cuestionario aplicado



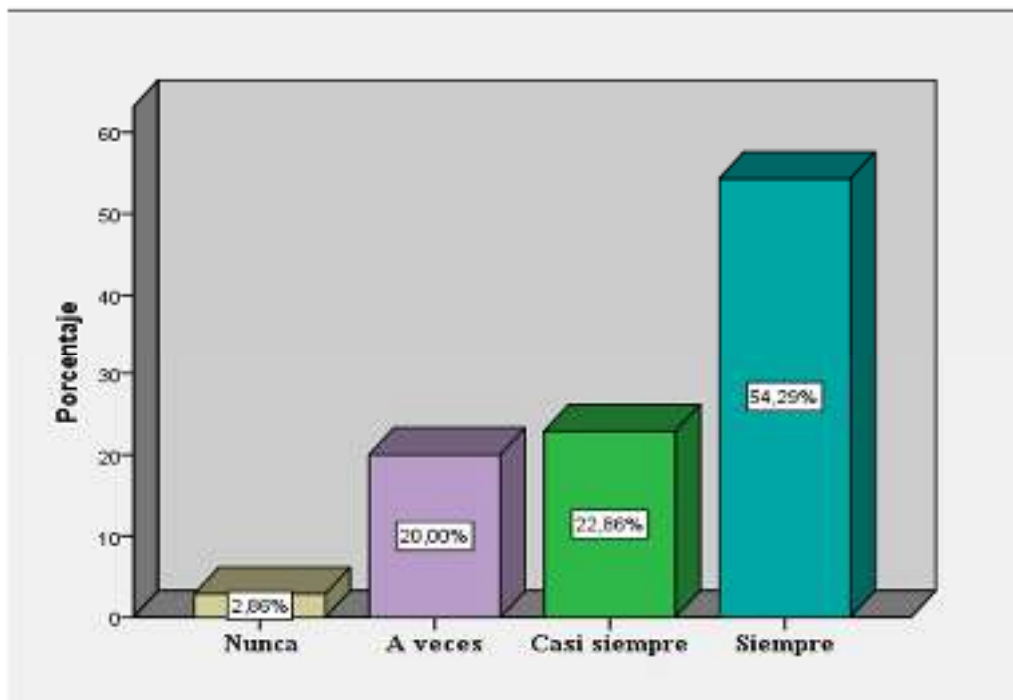
**Figura 16:** Resuelves con facilidad las dificultades que se te presentan en el trabajo que realizas. Fuente: Tabla 18.

**Notas:** Del total de los encuestados, solamente el 11.43% responde que siempre ante la pregunta de ¿resuelves con facilidad las dificultades que se te presentan en el trabajo que realizas?, mientras un mayoritario 62.86% responde que casi siempre, en tanto los otros 22.86% y 2.86%, precisan a veces y casi nunca, respectivamente. Estos resultados demuestran claramente que casi siempre los trabajadores resuelven con facilidad las dificultades que se les presentan en el trabajo.

**Tabla 19:** Estas comprometido con que la empresa logre sus objetivos.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2,9	2,9	2,9
A veces	7	20,0	20,0	22,9
Válido Casi siempre	8	22,9	22,9	45,7
Siempre	19	54,3	54,3	100,0
Total	35	100,0	100,0	

**Fuente:** Cuestionario aplicado



**Figura17:** Estas comprometido con que la empresa logre sus objetivos. Fuente: Tabla 19.

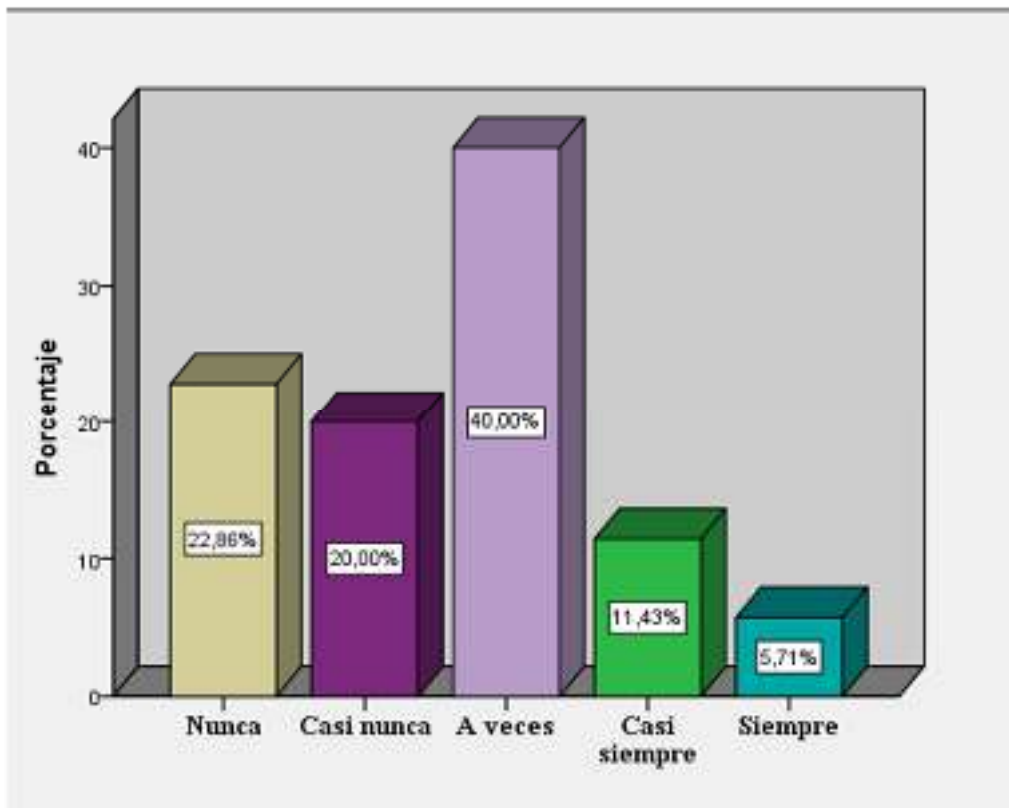


**Notas:** Del total de los encuestados, ante la pregunta ¿estas comprometido con que la empresa logre sus objetivos?, un mayoritario 54.29% responde que siempre, mientras un 22.86% responde que casi siempre, en tanto los otros 20% y 2.86%, precisan a veces y nunca, respectivamente.

**Tabla 20:** ¿Estas conforme con el sueldo que percibes por tu trabajo?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	8	22,9	22,9	22,9
Casi nunca	7	20,0	20,0	42,9
A veces	14	40,0	40,0	82,9
Casi siempre	4	11,4	11,4	94,3
Siempre	2	5,7	5,7	100,0
Total	35	100,0	100,0	

**Fuente:** Cuestionario aplicado



**Figura18:** ¿Estas conforme con el sueldo que percibes por tu trabajo? Fuente: Tabla 20.

**Notas:** Del total de los encuestados, ante la pregunta ¿estas conforme con el sueldo que percibes por tu trabajo?, solamente el 5.71% responde que siempre, mientras un 11.43% responde que casi siempre, el 40% señala que a veces, los otros 20% y 22.86% precisan que casi nunca y nunca, respectivamente.

**Tabla 21:** Evaluación de capital humano de las Mypes comerciales del sector ferretero del distrito de Ayacucho, 2019.

Descripción	Respuestas		Porcentaje de casos	
	N	Porcentaje		
Capital humano	Nunca	17	8,1%	48,6%
	Casi nunca	25	11,9%	71,4%
	A veces	56	26,7%	160,0%
	Casi siempre	67	31,9%	191,4%
	Siempre	45	21,4%	128,6%
Total	210	100,0%	600,0%	

Fuente: Cuestionario aplicado

**Notas:** De un total de 210 respuestas obtenidas, que es el producto de 35 encuestas aplicadas y 6 preguntas formuladas para evaluar el capital humano; el 53.3% de las respuestas da una calificación positiva, el 20% una calificación negativa y un 26.7% una calificación intermedia. Los resultados obtenidos indica que el capital humano de las Mypes en estudio es levemente positivo o es regular.

**Tabla 22:** Evaluación del sistema control interno de las Mypes comerciales del sector ferretero del distrito de Ayacucho, a partir de su entorno de control, actividades de control y capital humano.

Descripción	Respuestas		Porcentaje de casos	
	N°	Porcentaje		
Sistema de control interno	Nunca	38	6,0%	108,6%
	Casi nunca	59	9,4%	168,6%
	A veces	153	24,3%	437,1%
	Casi siempre	205	32,5%	585,7%
	Siempre	175	27,8%	500,0%
Total	630	100,0%	1800,0%	

Fuente: Base de datos de anexos

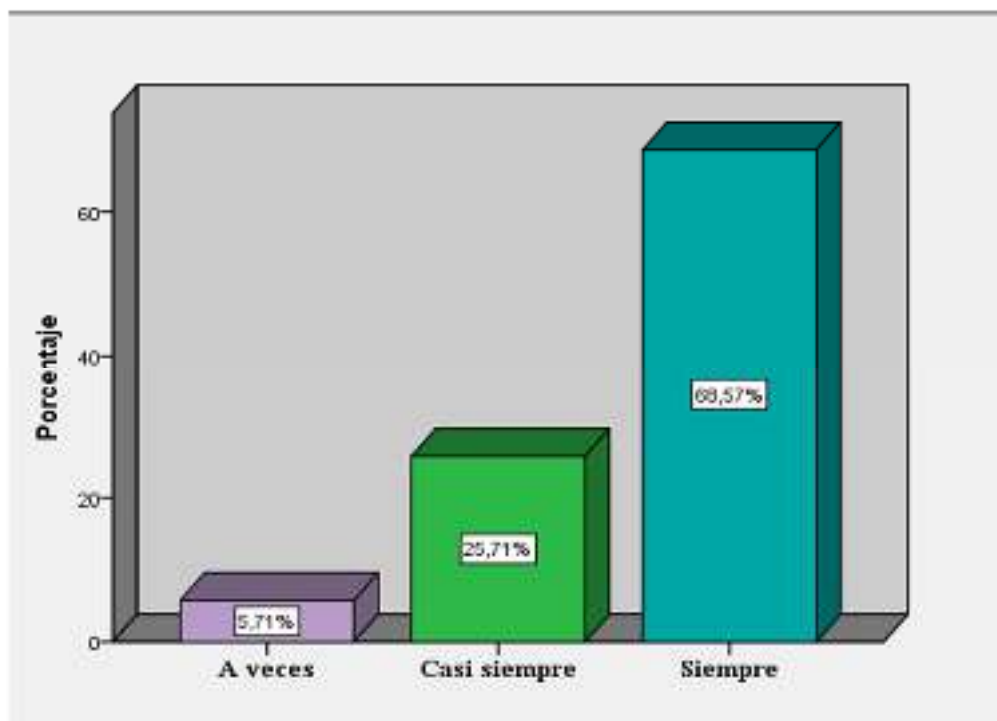
**Notas:** De un total de 630 respuestas obtenidas, que es el producto de 35 encuestas aplicadas y 18 preguntas formuladas para evaluar el sistema de control interno; el 60.3% de las respuestas da una calificación positiva, el 15.4% una calificación negativa y un 24.7% una calificación intermedia. Los resultados obtenidos indican que el sistema del control interno de las Mypes en estudio es relativamente bueno.

### Dimensión: Rendimiento financiero

**Tabla 23:** Con trabajadores mejores capacitados la empresa obtendría más ganancias.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	5,7	5,7
	Casi siempre	9	25,7	31,4
	Siempre	24	68,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado



**Figura19:** Con trabajadores mejores capacitados la empresa obtendría más ganancias.

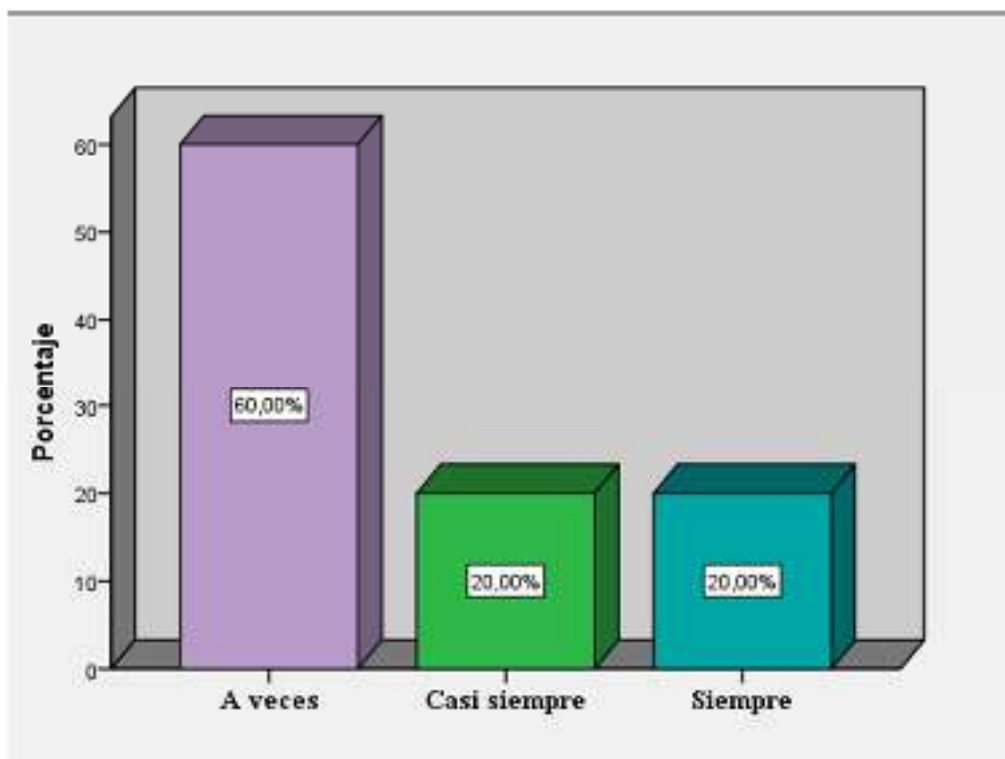
**Fuente:** Tabla 23.

**Notas:** Del total de los encuestados, un contundente 68.57% precisan que con trabajadores mejores capacitados siempre la empresa obtendría más ganancias, solamente el 25.71% y 5.71% de los encuestados responden, casi siempre y a veces, respectivamente. Ningún encuestado respondió nunca y casi nunca.

**Tabla 24:** Por una inadecuada asignación de responsabilidades se han perdido algunas ventas.

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	21	60,0	60,0	60,0
	Casi siempre	7	20,0	20,0	80,0
	Siempre	7	20,0	20,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**Fuente:** Cuestionario aplicado



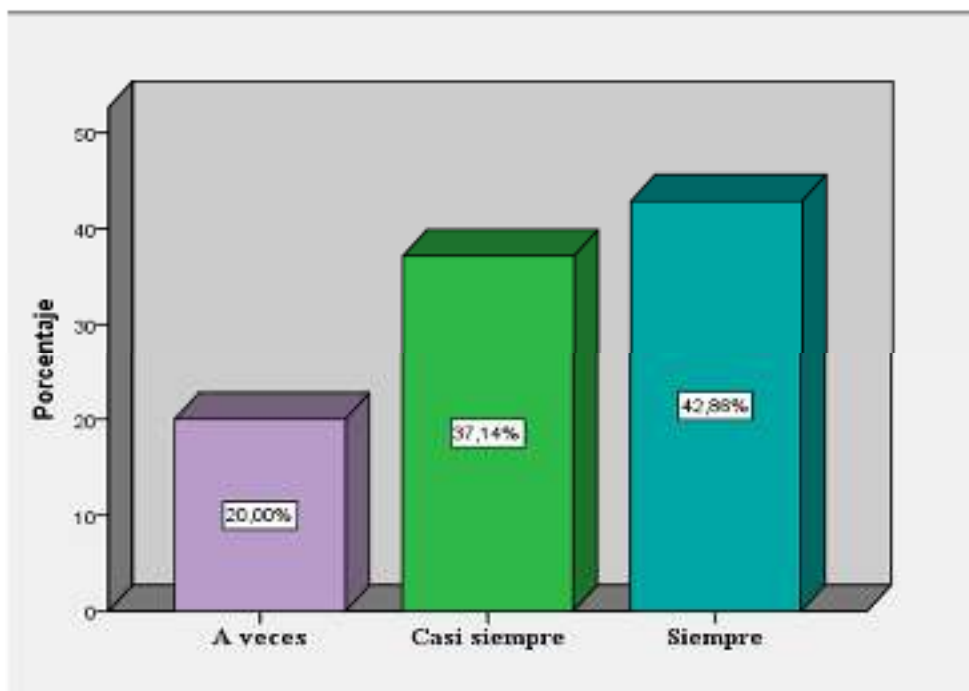
**Figura 20:** Por una inadecuada asignación de responsabilidades se han perdido algunas ventas. **Fuente:** Tabla 24.

**Notas:** Del total de los encuestados, un contundente 60% precisan que a veces por una inadecuada asignación de responsabilidades se han perdido algunas ventas, mientras el 20% afirman casi siempre y otros 20% señalan que siempre. Ningún encuestado respondió la alternativa nunca y casi nunca. Estos resultados demuestran que la percepción de la mayoría de los encuestados es que por una inadecuada asignación de responsabilidades se han perdido algunas ventas.

**Tabla 25:** Las ventas aumentarían si la empresa se propone objetivos claros.

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	7	20,0	20,0	20,0
	Casi siempre	13	37,1	37,1	57,1
	Siempre	15	42,9	42,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**Fuente:** Cuestionario aplicado



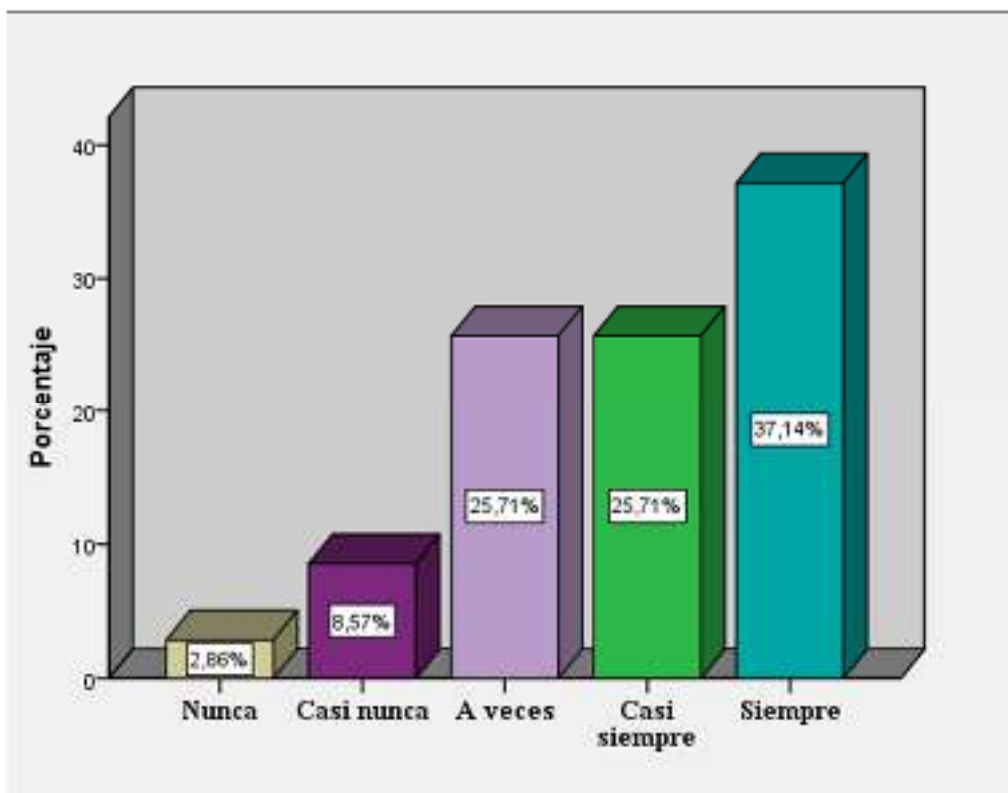
**Figura 21:** Las ventas aumentarían si la empresa se propone objetivos claros. **Fuente:** Tabla 25.

**Notas:** Del total de los encuestados, el 42.86% precisan que siempre las ventas aumentarían si la empresa se propone objetivos claros, mientras el 37.14% manifiestan que casi siempre y un 20% señalan que a veces. Ningún encuestado respondió la alternativa nunca y casi nunca. Estos resultados demuestran que la percepción de la mayoría de los encuestados es que las ventas aumentarían si la empresa se propone objetivos claros.

**Tabla 26:** Implementando control interno se puede reducir gastos para generar más ganancias.

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,9	2,9	2,9
	Casi nunca	3	8,6	8,6	11,4
	A veces	9	25,7	25,7	37,1
	Casi siempre	9	25,7	25,7	62,9
	Siempre	13	37,1	37,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**Fuente:** Cuestionario aplicado



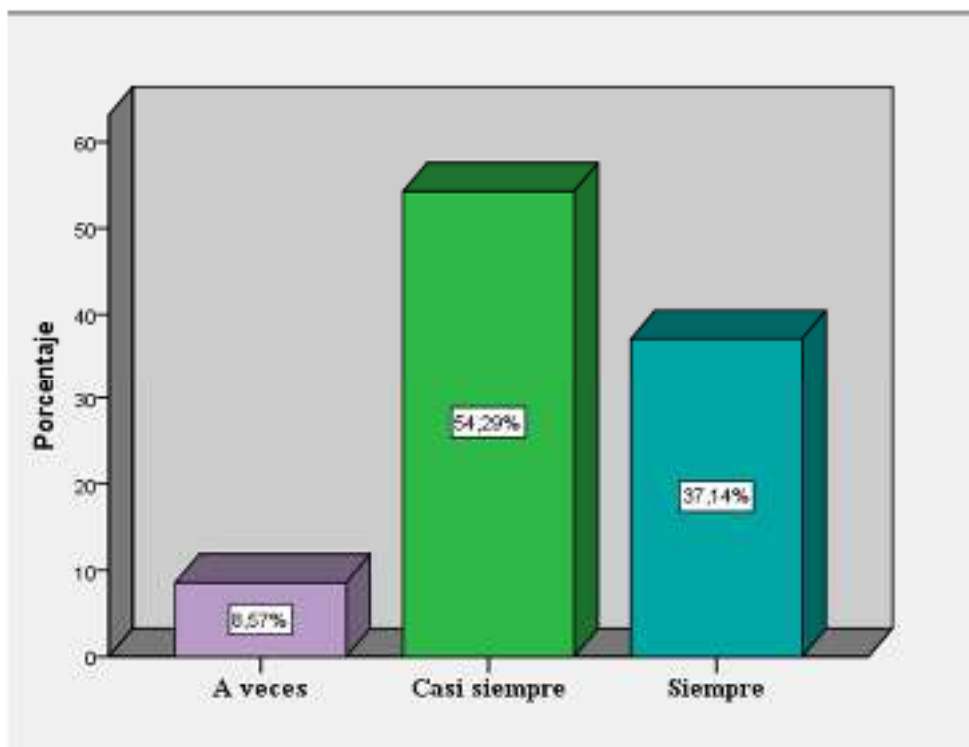
**Figura 22:** Implementando control interno se puede reducir gastos para generar más ganancias. **Fuente:** Tabla 26.

**Notas:** Del total de los encuestados, el 37.14% precisan que implementando control interno siempre se puede reducir gastos para generar más ganancias, mientras el 25.71% manifiestan que casi siempre, otros 25.71% señalan que a veces y los restantes 8.57% y 2.86% expresan que casi nunca y nunca respectivamente.

**Tabla 27:** En el último año la empresa ha logrado aumentar sus ventas.

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	8,6	8,6	8,6
	Casi siempre	19	54,3	54,3	62,9
	Siempre	13	37,1	37,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**Fuente:** Cuestionario aplicado



**Figura 23:** En el último año la empresa ha logrado aumentar sus ventas. **Fuente:** Tabla 27.

**Notas:** Del total de los encuestados, el 37.14% precisan que en el último año siempre la empresa ha logrado aumentar sus ventas, mientras el 54.29% manifiestan que casi siempre, y el 8.57% restante expresan que a veces. Ningún encuestado respondió la alternativa nunca y casi nunca.

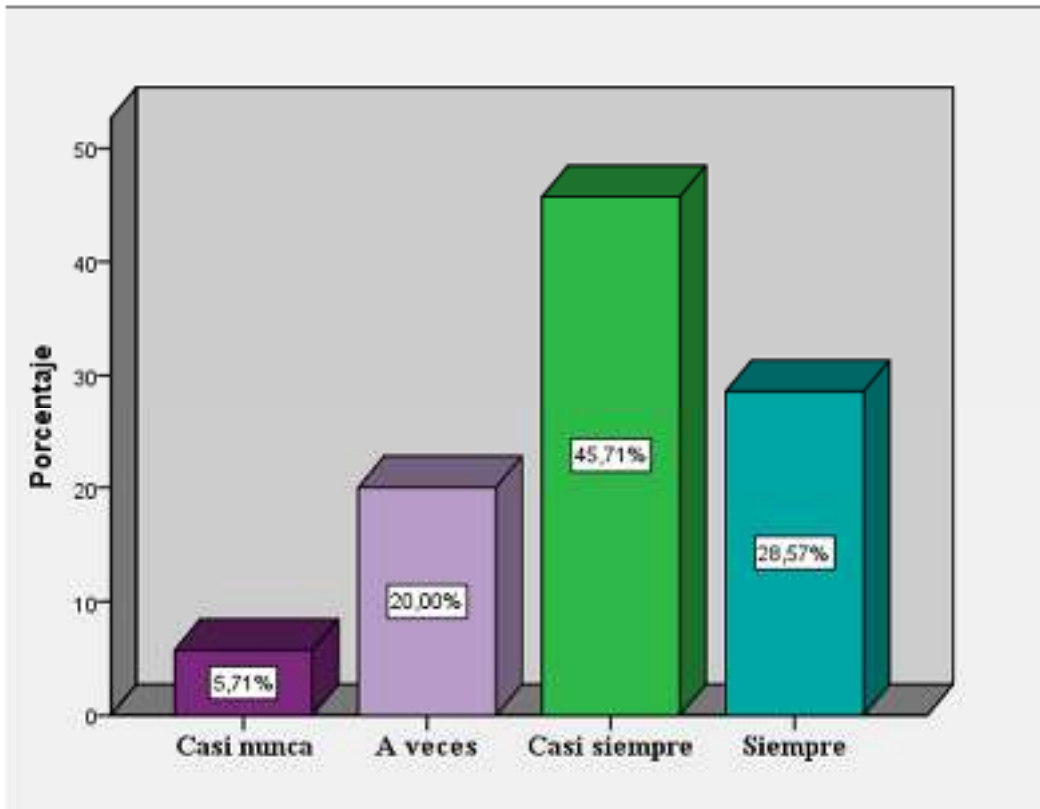
### Dimensión: Rentabilidad

**Tabla 28:** La empresa utiliza eficientemente sus bienes.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	2	5,7	5,7	5,7
A veces	7	20,0	20,0	25,7
Válido Casi siempre	16	45,7	45,7	71,4
Siempre	10	28,6	28,6	100,0
Total	35	100,0	100,0	

**Fuente:** Cuestionario aplicado





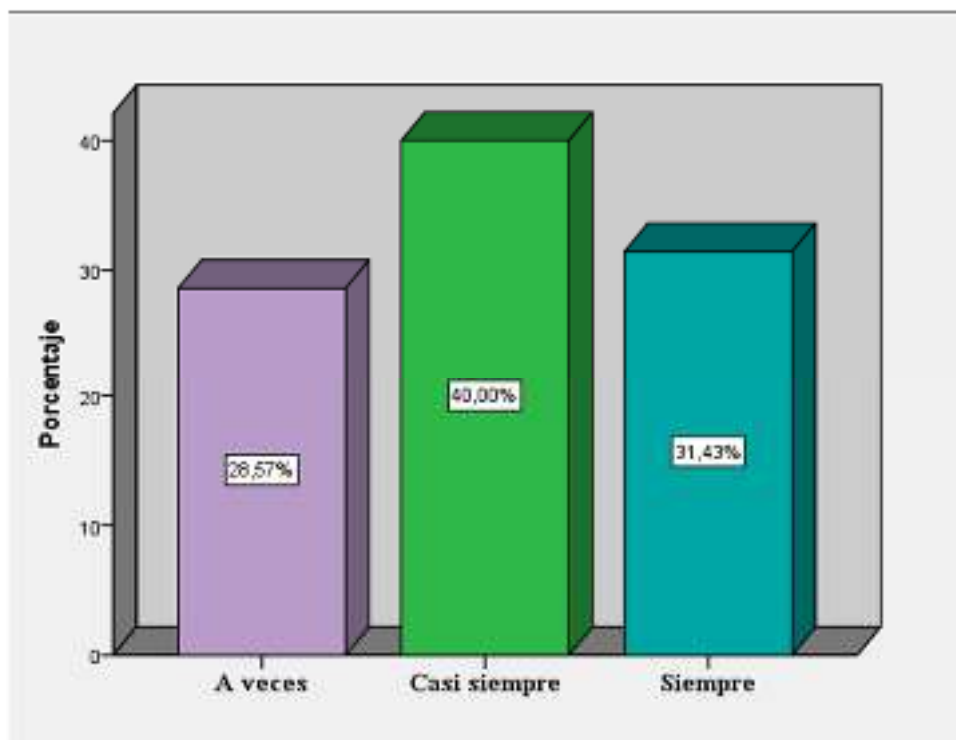
**Figura 24:** La empresa utiliza eficientemente sus bienes. **Fuente:** Tabla 28.

**Notas:** Del total de los encuestados, el 28.57% precisan que la empresa siempre utiliza eficientemente sus bienes, mientras el 45.71% manifiestan que casi siempre, el 20% responde que a veces y el 5.71% restantes expresan casi nunca. Ningún encuestado respondió la alternativa nunca.

**Tabla 29:** El aumento de rentabilidad se debe al mejoramiento del control interno.

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	10	28,6	28,6	28,6
	Casi siempre	14	40,0	40,0	68,6
	Siempre	11	31,4	31,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**Fuente:** Cuestionario aplicado



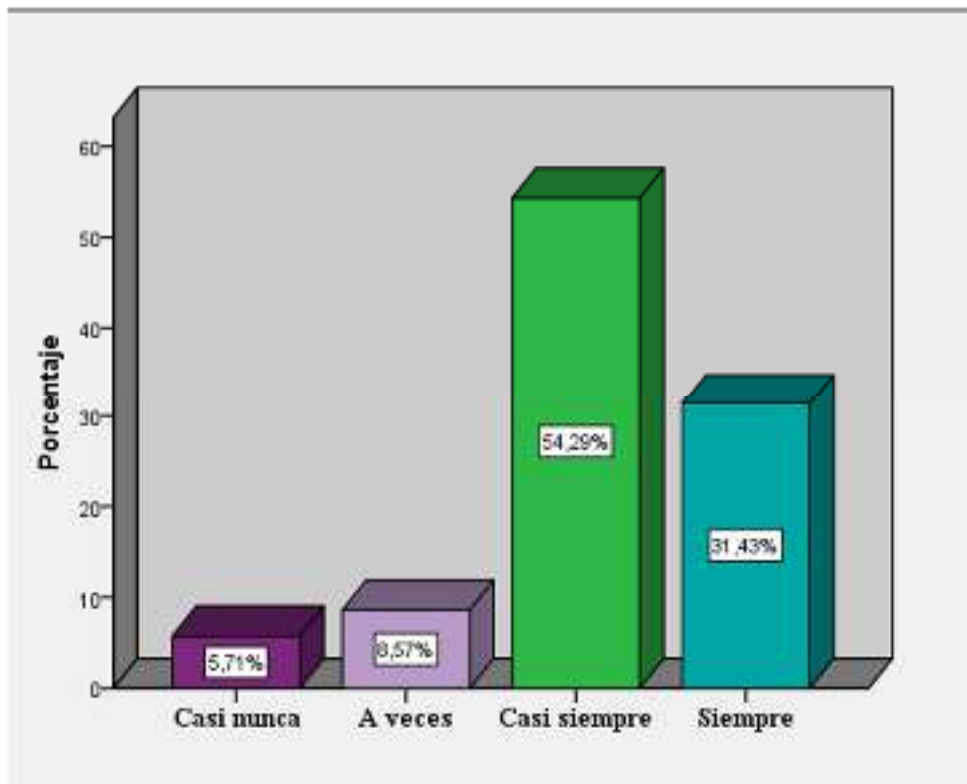
**Figura 25:** El aumento de rentabilidad se debe al mejoramiento del control interno.  
**Fuente:** Tabla 29.

**Notas:** Del total de los encuestados, el 31.43% precisan que siempre el aumento de rentabilidad se debe al mejoramiento del control interno, mientras el 40% manifiestan que casi siempre y el 28.57% restantes expresan a veces. Estos resultados demuestran que la percepción de la mayoría de los encuestados es que siempre y casi siempre el aumento de rentabilidad se debe al mejoramiento del control interno.

**Tabla 30:** El porcentaje de las utilidades en comparación con la inversión ha mejorado.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	2	5,7	5,7	5,7
A veces	3	8,6	8,6	14,3
Válido Casi siempre	19	54,3	54,3	68,6
Siempre	11	31,4	31,4	100,0
Total	35	100,0	100,0	

**Fuente:** Cuestionario aplicado



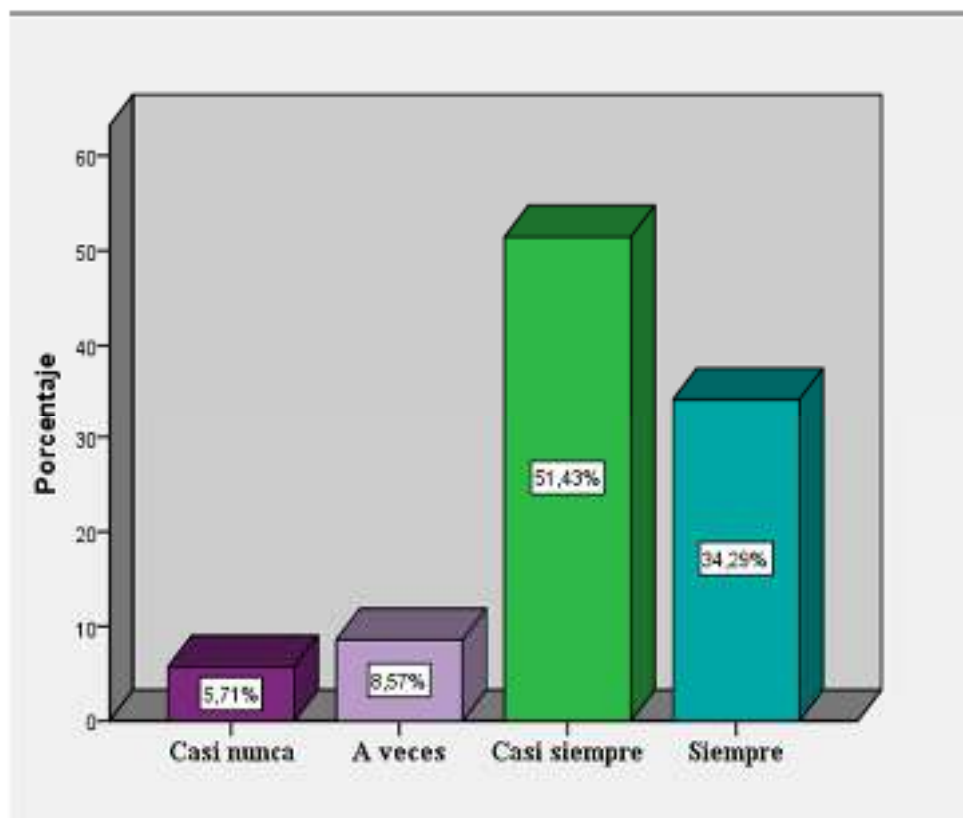
**Figura 26:** El porcentaje de las utilidades en comparación con la inversión ha mejorado. **Fuente:** Tabla 30.

**Notas:** Del total de los encuestados, el 31.43% precisan que siempre el porcentaje de las utilidades en comparación con la inversión ha mejorado, mientras el 54.29% manifiestan que casi siempre, el 8.57% responde que a veces y el 5.71% restantes expresan casi nunca.

**Tabla 31:** Considera que los activos generan buena rentabilidad de la empresa.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	2	5,7	5,7	5,7
A veces	3	8,6	8,6	14,3
Válido Casi siempre	18	51,4	51,4	65,7
Siempre	12	34,3	34,3	100,0
Total	35	100,0	100,0	

**Fuente:** Cuestionario aplicado



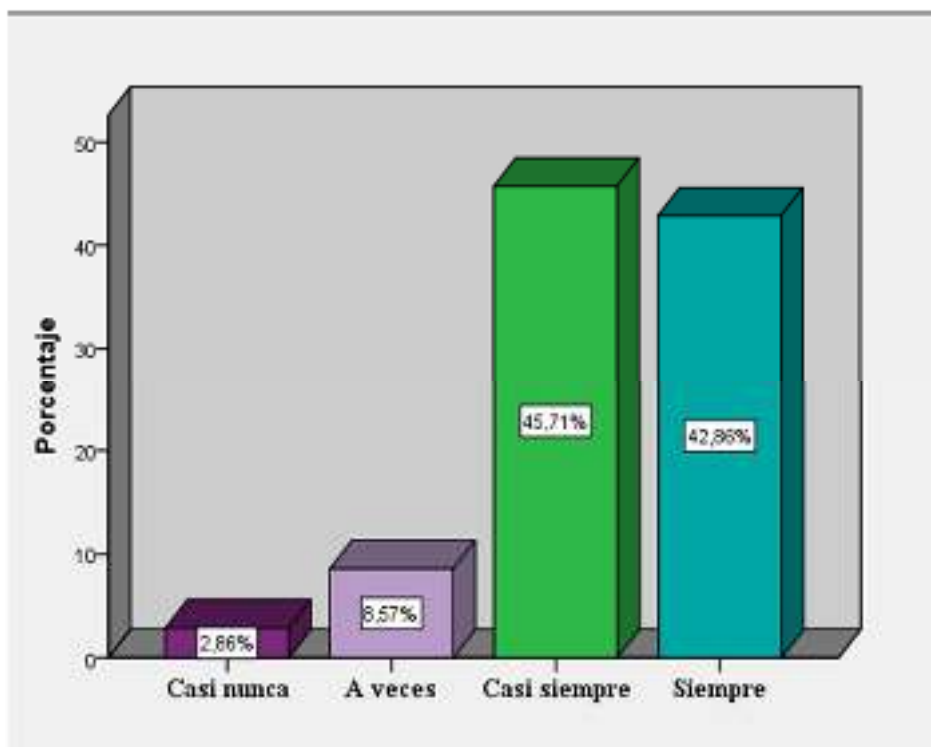
**Figura 27:** Considera que los activos generan buena rentabilidad de la empresa.  
**Fuente:** Tabla 31.

**Notas:** Del total de los encuestados, el 34.29% precisan que siempre considera que los activos generan buena rentabilidad de la empresa, mientras el 51.43% manifiestan que casi siempre, el 8.57% responde que a veces y el 5.71% restantes expresan casi nunca.

**Tabla 32:** El porcentaje de las ganancias de la empresa para sus socios o propietarios ha mejorado.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	1	2,9	2,9	2,9
A veces	3	8,6	8,6	11,4
Válido Casi siempre	16	45,7	45,7	57,1
Siempre	15	42,9	42,9	100,0
Total	35	100,0	100,0	

**Fuente:** Cuestionario aplicado



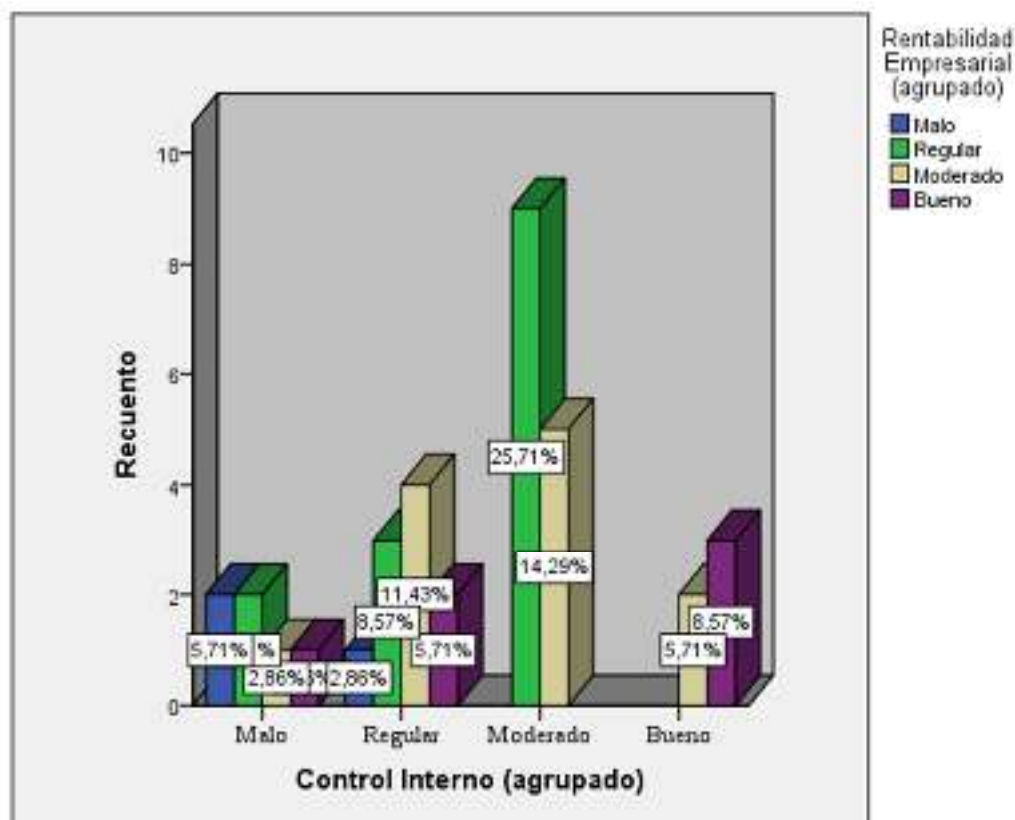
**Figura28:** El porcentaje de las ganancias de la empresa para sus socios o propietarios ha mejorado. **Fuente:** Tabla 32.

**Notas:** Del total de los encuestados, ante la pregunta ¿el porcentaje de las ganancias de la empresa para sus socios o propietarios ha mejorado?, el 42.86% manifiestan que siempre, mientras el 45.71% responden casi siempre, el 8.57% señalan que a veces y 2.86% restante expresan casi nunca. Ningún encuestado respondió la alternativa nunca. Estos resultados demuestran que la percepción de la mayoría de los encuestados es que siempre y casi siempre el porcentaje de las ganancias de la empresa para sus socios o propietarios ha mejorado.

**Tabla 33:** Tabla cruzada del sistema del control interno y la rentabilidad empresarial de las Mypes comerciales del sector ferretería del distrito de Ayacucho, 2019.

Descripción		Rentabilidad Empresarial				Total	
		Malo	Regular	Moderado	Bueno		
Sistema de control interno	Malo	Recuento	2	2	1	1	6
		% dentro de Rentabilidad	66,7%	14,3%	8,3%	16,7%	17,1%
	Regular	Recuento	1	3	4	2	10
		% dentro de Rentabilidad	33,3%	21,4%	33,3%	33,3%	28,6%
	Moderado	Recuento	0	9	5	0	14
		% dentro de Rentabilidad	0,0%	64,3%	41,7%	0,0%	40,0%
	Bueno	Recuento	0	0	2	3	5
		% dentro de Rentabilidad	0,0%	0,0%	16,7%	50,0%	14,3%
	Total	Recuento	3	14	12	6	35
		% dentro de Rentabilidad	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado



**Figura29:** Tabla cruzada del control interno y la rentabilidad empresarial de las Mypes comerciales del sector ferretería del distrito de Ayacucho, 2019. **Fuente:** Tabla 33.

**Notas:** Conforme se aprecia de la tabla 33, el 40% de los encuestados responden que el sistema de control interno es moderado y 28.6% que es regular. Además de 14 encuestados que dijeron que la rentabilidad es regular, el 64.3% afirman que el control interno es moderado; de 12 encuestados que afirman que la rentabilidad es moderada el 41.7% dice que el control interno es moderado; de 6 encuestados que perciben buena rentabilidad el 50% percibe control interno bueno y 33.3% regular, lo cual indica una percepción de asociación de variables.

## Nivel inferencial

**Tabla 34:** *Tabla de prueba de normalidad de los datos.*

Variables	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Sistema del control interno	,878	35	,001
Rentabilidad empresarial	,878	35	,001

*Fuente: Base de datos de los anexos*

**Notas:** Se realizó la prueba de normalidad de datos empleando la técnica de Shapiro-Wilk, por ser la muestra menor a 50, obteniendo como resultado que el valor promedio del nivel de significancia es menor a 0.05, lo que indica que los datos no tienen una distribución normal, por lo que se hace uso de la técnica estadística de Rho de Spearman, para determinar la correlación de las variables.

**Tabla 35:** *Correlación entre el control interno y la rentabilidad empresarial de las Mypes comerciales del sector ferretero del distrito de Ayacucho, 2019.*

Descripción			Sistema del control Interno	Rentabilidad Empresarial
Rho de Spearman	Sistema de control Interno	Coefficiente de correlación	1,000	,392*
		Sig. (bilateral)	.	,020
		N	35	35
Rentabilidad Empresarial	Rentabilidad Empresarial	Coefficiente de correlación	,392*	1,000
		Sig. (bilateral)	,020	.
		N	35	35

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Fuente:** Base de datos

**Notas:** El coeficiente de correlación obtenido de la prueba estadística de Rho de Spearman es igual a 0,392\*, lo cual significa que existe una correlación positiva de magnitud media entre el sistema del control interno y la rentabilidad empresarial de las Mypes comerciales del sector ferretero del distrito de Ayacucho. Además, el nivel de significancia asintótica bilateral determinado es 0.02, menor al valor  $p=0.05$ , por lo que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis de investigación ( $H_1$ ), con un grado de significancia del 5% y nivel de confianza del 95%.

**Tabla 36:** *Correlación entre el entorno del control interno y el rendimiento financiero en las Mypes comerciales del sector ferretero del distrito de Ayacucho, 2019.*

Descripción			Entorno del Control	Rendimiento Financiero
Rho de Spearman	Entorno del Control	Coefficiente de correlación	1,000	,337*
		Sig. (bilateral)	.	,048
		N	35	35
Rendimiento Financiero	Rendimiento Financiero	Coefficiente de correlación	,337*	1,000
		Sig. (bilateral)	,048	.
		N	35	35

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Fuente:** Base de datos

**Notas:** El coeficiente de correlación obtenido de la aplicación de la prueba estadística de Rho de Spearman es igual a 0,337\*, lo cual significa que existe una correlación positiva de magnitud media entre el entorno del control interno y el rendimiento financiero de las Mypes comerciales del sector ferretero del distrito de Ayacucho. Además, el nivel de significancia asintótica bilateral determinado es 0.048, menor al valor  $p=0.05$ , por lo que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis de investigación ( $H_1$ ), con un grado de significancia del 5% y nivel de confianza del 95%.



**Tabla 37:** *Correlación entre actividades del control interno y la rentabilidad de las Mypes comerciales del sector ferretero del distrito de Ayacucho, 2019*

Descripción		Actividades del Control interno	Rentabilidad
Rho de Spearman	Actividades del Control interno	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,509**
		N	35
Rentabilidad	Rentabilidad	Coefficiente de correlación	,509**
		Sig. (bilateral)	,002
		N	35

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Base de datos

**Notas:** El coeficiente de correlación obtenido de la aplicación de la prueba estadística de Rho de Spearman es igual a 0,509\*\*, lo cual significa que existe una correlación positiva de magnitud considerable entre actividades de control y la rentabilidad de las Mypes comerciales del sector ferretero del distrito de Ayacucho. Además, el nivel de significancia asintótica bilateral determinado es 0.002, menor al valor  $p=0.05$ , por lo que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis de investigación ( $H_1$ ), con un grado de significancia del 5% y nivel de confianza del 95%.

**Tabla 38:** *Correlación entre capital humano y la rentabilidad de las Mypes comerciales del sector ferretero del distrito de Ayacucho, 2019.*

			<b>Rentabilidad</b>	<b>Capital Humano</b>
Rho de Spearman	Rentabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,346*
		Sig. (bilateral)	.	,042
		N	35	35
	Capital Humano	Coefficiente de correlación	,346*	1,000
		Sig. (bilateral)	,042	.
		N	35	35

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Fuente:** Base de datos

**Notas:** El coeficiente de correlación determinado de la aplicación de la prueba estadística de Rho de Spearman es igual 0,346\*, lo cual significa que existe una correlación positiva de magnitud media entre capital humano y la rentabilidad de las Mypes comerciales del sector ferretero del distrito de Ayacucho. Además, el nivel de significancia asintótica bilateral determinado es 0.042, menor al valor  $p=0.05$ , por lo que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis de investigación ( $H_1$ ), con un grado de significancia del 5% y nivel de confianza del 95%.

## 4.2. Análisis de resultados

**Objetivo general de la investigación:** Determinar en qué medida el sistema del control interno influye en el mejoramiento de la rentabilidad empresarial de las micro y pequeñas empresas comerciales del sector ferretero del distrito de Ayacucho, 2019; de la tabla 33 se advierte que existe una asociación entre las variables sistema de control interno y rentabilidad empresarial, ya que de 14 encuestados que perciben que la rentabilidad es regular, el 64.3% indica que el control interno es moderado y 21.4% que es regular; de 12 encuestados que afirman que la rentabilidad es moderada el 41.7% dice que el control interno es moderado y 33.3% que es regular; de 6 encuestados que perciben buena rentabilidad el 50% afirma que control interno es bueno y 33.3% regular; de 3 encuestados que perciben mala rentabilidad, el 66.7% percibe que el control interno es malo y el 33.3% que regular, lo cual indica que los encuestados perciben una asociación directa entre las variables en estudio. Por otro lado, al realizar el análisis estadístico mediante el coeficiente de correlación de Rho de Spearman se ha obtenido un valor igual a 0,392\*, con un nivel de significancia de 0.02 que es menor al valor  $p=0.05$ , lo que confirma que existe una correlación positiva de magnitud media entre el sistema del control interno y la rentabilidad empresarial. Estos resultados permiten arribar a la conclusión de que con una probabilidad de error de 2%, el sistema del control interno influye positivamente en el mejoramiento de la rentabilidad empresarial de las Mypes en estudio.

Estos resultados guardan relación con los obtenidos por Palomares (2016) quien al realizar la investigación sobre la implementación del control interno y su incidencia en la rentabilidad de las empresas del Perú S.A. Lima, 2015, determinó que la empresa carece de una adecuada implementación del control interno, originando que las actividades realizadas carezcan de eficiencia y eficacia en la información presentada, no posee documentos normativos ni de control,

no cuenta con personal calificado, falta de capacitación al personal que es importante para minimizar riesgos, errores e irregularidades, llegando a la conclusión de que de manera urgente debe de implementarse el control interno, para así contar con datos razonables para la toma de decisiones de la gerencia y su evaluación de la rentabilidad que origina la empresa, ya que toda empresa subsiste en el mercado en base a su rentabilidad.

Asimismo Polo (2018) con su tesis: “Implementación del sistema de control interno y su incidencia en la rentabilidad de las empresas de transporte de carga en la ciudad de Trujillo, 2016”, desarrollado con el propósito de demostrar como la implementación del sistema de control interno, permite mejorar la rentabilidad en las empresas de transporte de carga en la ciudad de Trujillo, llegó a la conclusión de que los mecanismos de control propuestos han incrementado la rentabilidad de las empresas en estudio, reflejándose en sus estados financieros obtenidos luego de haber implementado el sistema de control interno.

Del mismo modo Bosque y Ruiz (2016) con su tesis titulado: “El control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Centro Motor S.A”, cuyo objetivo principal fue analizar la incidencia del sistema de control interno de las áreas de compras de vehículos y repuestos, en la consecución de los resultados de la firma Centro Motor S.A., llegó a la conclusión de que como resultado de un mejoramiento en el control interno se obtendrá, por una parte, un eficaz resguardo de sus recursos, y por otra, un progresivo incremento de la rentabilidad.

Desde la perspectiva del análisis teórico, Servin (2018) señala que desarrollar un control interno adecuado a cada tipo de organización nos permitirá optimizar la utilización de recursos con calidad para alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa, logrando mejores niveles de productividad, y por ello mejorar la rentabilidad. Por consiguiente las empresas que

pretenda obtener resultados de eficiencia, eficacia y economía en la gestión de su organización, no puede ignorar la planeación y aplicación de un Sistema de Control Interno con los requerimientos necesarios para lograr dichos objetivos (Plasencia, 2010).

**Objetivo específico 1:** Evaluar el sistema del control interno existente en las micro y pequeñas empresas comerciales del sector ferretero del distrito de Ayacucho. Con relación a este objetivo se hizo una evaluación de las dimensiones entorno del control, actividades del control y capital humano, a través de 18 ítems.

La dimensión entorno del control interno se evaluó a través de 6 ítems, cuyos resultados se muestran en las tablas 1 al 6 complementado por la tabla 7, de lo que se concluye que el 56.2% de las respuestas fueron positivas sobre el entorno del control, ya que respondieron que siempre y casi siempre; el 18.1% de las respuestas fueron negativas pues respondieron nunca y casi nunca y un 25.7% dieron una calificación neutral al responder solamente a veces.

Por otra parte, la dimensión actividades del control interno se ha evaluado también con 6 ítems, cuyos resultados se muestran en las tablas 8 al 13 complementado por la tabla 14, de lo que se concluye que el 71.4% de las respuestas fueron positivas sobre aspectos de actividades del control que se practican en las Mypes, ya que respondieron que siempre y casi siempre; el 8.1% tienen una percepción negativa, pues respondieron nunca y casi nunca y un 20.5% de las respuestas son de posición neutral. Esto es un claro indicador que la dimensión actividades del control es percibida mejor que el entorno del control de las Mypes en estudio.

Igualmente, la dimensión capital humano también fue evaluado con 6 ítems, cuyos resultados se muestran en las tablas 15 al 20 complementado por la tabla 21, se aprecia que el 53.3% de las respuestas fueron positivas sobre el control relacionado al capital humano, ya que respondieron que siempre y casi siempre; el 20% tienen una percepción negativa, pues respondieron nunca y casi nunca y un 26.7% de las respuestas son de posición neutral.

Finalmente, en la tabla 22 se observa que, de un total de 630 respuestas obtenidas para evaluar el sistema de control interno, el 60.3% de las respuestas dan una calificación positiva al sistema de control interno de las Mypes en estudio, el 15.4% tienen percepción negativa y un 24.7% se mantiene neutral. Este análisis se refuerza con los resultados de la tabla 33, donde se observa que del total de los encuestados el 40% afirma que el control interno es moderado y el 28.6% que es regular y 14.3% que es bueno, los cuales evidencian que las Mypes comerciales del sector ferretero del distrito de Ayacucho, tienen sistemas de control interno relativamente buena, ya que la mayoría percibe como positiva.

**Objetivo específico 2:** Determinar en qué medida un entorno del control interno apropiado influye en el rendimiento financiero de las Mypes comerciales del sector ferretero del distrito de Ayacucho. Como resultado del análisis estadístico se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman igual a 0,337\*, con un nivel de significancia asintótica bilateral de 0.0048, menor al valor  $p=0.05$ , lo cual indica que existe una correlación positiva de magnitud media entre el entorno del control interno y el rendimiento financiero. Resultado que nos permite concluir que con una probabilidad de error de 4.8%, un apropiado entorno del control interno influye positivamente en el rendimiento financiero de las Mypes en estudio.

**Objetivo específico 3:** Determinar si las actividades del control interno influyen en la rentabilidad de las Mypes comerciales del sector ferretero del distrito de Ayacucho. Al realizar el

análisis estadístico se obtuvo como resultado un coeficiente de correlación de Rho de Spearman igual a 0,509\*, con un nivel de significancia asintótica bilateral de 0.002, menor al valor  $p=0.05$ , el cual significa que existe una correlación positiva de magnitud considerable entre las variables en estudio. Este resultado permite concluir que con una probabilidad de error de 2% las actividades del control interno influyen positivamente en la rentabilidad de las Mypes.

**Objetivo específico 4:** Determinar de qué manera el capital humano contribuye en el mejoramiento de la rentabilidad de las Mypes comerciales del sector ferretero del distrito de Ayacucho. Del análisis estadístico se obtuvo como resultado un coeficiente de correlación de Rho de Spearman igual a 0,346\*, con un nivel de significancia asintótica bilateral de 0.042, menor al valor  $p=0.05$ , lo cual significa que existe una correlación positiva de magnitud media entre las variables en estudio. Este resultado confirma que con una probabilidad de error de 4.2% el capital humano competente y comprometido con la empresa contribuye en la rentabilidad de las Mypes comerciales del sector ferretero del distrito de Ayacucho.

Estos resultados guardan relación con lo desarrollado por la teoría, ya que según señala el informe COSO (2013) el control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con la operaciones, la información y el cumplimiento. Como complemento a lo señalado por el informe COSO Tapia, Rueda de Leon y Silva (2017) refieren que los objetivos operacionales engloban principalmente las metas financieras que, como su nombre lo dice, incluyen aspiraciones cuantitativas en términos de recursos económicos. Dentro de estos objetivos se plantean ingresos esperados, reducción de gastos, control de costos, etc; en suma, se plantean mejorar su rentabilidad.

## V. Conclusiones y recomendaciones

### 5.1. Conclusiones

Luego de haber realizado los procesos de recopilación, procesamiento y análisis de los resultados alcanzados se llegó a las siguientes conclusiones:

Las Mypes en estudio no cuentan con sistemas de control adecuados a su necesidad, pero si realizan controles internos relacionados al entorno del control, actividades de control y capital humano, dimensiones que son reconocidos y valorados como positivos por los encuestados. Esta conclusión se sustenta en las tablas 7, 13, 21, 22 y 33. En la tabla 22 se observa que el 60.3% de las respuestas califican positivamente al sistema de control interno existente, el 15.4% lo hacen de manera negativa y el 24.7% una calificación neutral; esta evidencia es reforzada por la tabla 33 del que se advierte que el control interno es moderado según el 40% de los encuestados, es regular para el 28.6% y es bueno para 14.3%, cifras que muestran una clara inclinación hacia un sistema de control interno bueno. Además, es pertinente concluir que las dimensiones del control donde se identifica mayor debilidad son los del entorno del control y capital humano.

Existe una correlación positiva de magnitud media entre el entorno del control interno y el rendimiento financiero de las micro y pequeñas empresas comerciales del sector ferretero del distrito de Ayacucho, hecho que es confirmado por el estadígrafo Rho de Spearman al mostrar un coeficiente de correlación de 0.337\*, el cual es un indicador de una relación directa positiva entre las variables, además el valor de Significancia Asintótica Bilateral es 0,048, que es menor al valor  $p=0.05$ , lo que permite afirmar que con una probabilidad de error de 4.8% el entorno del control tiene influencia en el rendimiento financiero; es decir, cuando el entorno del control interno de las Mypes mejore, también mejorará el rendimiento financiero.



Existe una correlación positiva de magnitud considerable entre actividades del control interno y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas comerciales del sector ferretero del distrito de Ayacucho. Resultado que es confirmado por el estadígrafo Rho de Spearman al mostrar un coeficiente de correlación de 0.509\*\*, el cual es un indicador de una relación directa y positiva entre las variables, además el valor de Significancia Asintótica Bilateral es 0,002, muy por debajo de valor  $p=0.05$ , lo que permite concluir que con una probabilidad de error de 2% las actividades del control tienen influencia en la rentabilidad; es decir, cuando se ejecute mejor las actividades del control de las Mypes, también mejorará la rentabilidad.

Existe una correlación positiva de magnitud media entre capital humano y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas comerciales del sector ferretero del distrito de Ayacucho. Resultado que es ratificado por el estadígrafo Rho de Spearman al mostrar un coeficiente de correlación de 0.346\*, el cual es un indicador de una relación directa y positiva entre las variables, además el valor de Significancia Asintótica Bilateral es 0,042, menor del valor  $p=0.05$ , lo que permite concluir que con una probabilidad de error de 4.2% el capital humano tiene influencia en la rentabilidad; es decir, cuando se mejoren aspectos del control interno relacionados al capital humano de las Mypes, también mejorará la rentabilidad.

Finalmente, se concluye que el sistema de control interno influye en la rentabilidad empresarial de las micro y pequeñas empresas del sector ferretero del distrito de Ayacucho, respaldado por el coeficiente de correlación de Rho de Spearman determinado igual a 0.392\*, el cual significa que existe una correlación positiva de magnitud media entre las variables en estudio. Además, como el valor de Significancia obtenido es de 0,002, menor del valor  $p=0.05$ , nos permite afirmar que con una probabilidad de error de 2%, el sistema de control interno influye positivamente en la rentabilidad empresarial de las Mypes en estudio; es decir, en la

medida que las empresas tengan un mejor sistema de control interno verán mejoras en su rentabilidad.

Como valor agregado corresponde aseverar que las Mypes, que son fundamentales en la economía y desarrollo nuestra sociedad, al aplicar los controles internos apropiados verán mejorar sus rendimientos financieros y rentabilidad, el cual permitirá que perduren en el tiempo.

## **5.2. Recomendaciones**

1. La primera recomendación es que, en las Mypes en estudio, deben diseñar y documentar adecuadamente sus controles internos, junto con la implementación, la interiorización, la medición y evaluación permanente, lo que contribuirá en el corto plazo al logro de sus metas y objetivos operacionales relacionado con el rendimiento financiero y rentabilidad, y en el mediano y largo plazo al crecimiento económico y financiero de la empresa.
2. La segunda recomendación es que los gerentes y/o administradores de las micro y pequeñas empresas ferreteras del distrito de Ayacucho, deben mejorar el ambiente de control de sus empresas, realizando con mayor frecuencia actividades que fomenten la integración de los trabajadores y contratando a los trabajadores según el perfil que requiere el puesto de trabajo, ya que estos son los aspectos más débiles identificados, ya que de esta manera mejorarán el rendimiento financiero y la rentabilidad.
3. La tercera recomendación es que deben valorar mejor el capital humano involucrado en la empresa, capacitándolos permanentemente para mejorar su desempeño laboral y mejorando sus remuneraciones, ya que de esta manera se generará una actitud de mayor

compromiso con la entidad y aumentará su motivación para trabajar, y por consiguiente contribuirá en el mejoramiento de la rentabilidad empresarial.

### **5.3. Aportes del investigador**

1. Como aporte teórico, en este trabajo se ha hecho una revisión conceptual y un estudio sistemático sobre el control interno, y con mayor énfasis acerca el rendimiento financiero a partir del nuevo marco conceptual de la información financiera, para sostener una diferencia del concepto de rentabilidad, que en el mundo de las finanzas son tratados como conceptos iguales, el cual servirá como fuente de información para futuros investigadores.
2. Toda empresa que pretenda consolidarse debe de tener y contemplar como herramienta fundamental para el logro de sus objetivos un buen sistema de control interno, adecuadamente diseñado y comunicado desde la administración, así como bien ejecutado desde las distintas áreas de la empresa. Por ello en esta investigación se plantea como aporte que las Mypes deben redefinir o implementar sus sistemas control interno bajo el modelo COSO, diseñando y documentando de acuerdo a su tamaño, bajo el siguiente criterio: Definir y comunicar los objetivos, metas y estrategias; identificar y evaluar los riesgos internos y externos; capacitar y valorar al capital humano; formalizar los manuales de procedimientos y funciones, diseñar indicadores de evaluación. El diseño de control interno que se propone para las Mypes, en función al modelo COSO, es el siguiente:

- **Entorno del control.**
  - Integridad y valores éticos
  - Compromiso de competencia profesional
  - Estructura organizacional
- **Valoración de riesgo.**
  - Precisa los objetivos de la empresa
  - Identifica y evalúa riesgos
- **Actividades de control**
  - Selección de actividades de control
  - Políticas y procedimientos
  - Tecnología de la información
- **Información y comunicación:**
  - Información
  - Comunicación interna y externa
- **Monitoreo:**
  - Evaluaciones continuas
  - Informe de deficiencias.

## Referencias bibliográficas

- Apaza Meza, M. (2010). *Consultorio Economico Financiero* (Instituto Pacifico SAC (ed.); 1ra edicio). Instituto Pacifico SAC.
- Arango Palomino, Janina; Ramos Cuadros, N. (2014). *Repercusion del control interno en la gestion del transporte interprovincial de pasajeros del Distrito de San Juan Bautista*. Universidad Nacional de San Cristobal de Huamanga.
- Bolaños, A. (2010). *Antecedentes y evolución del control interno, su desarrollo en Cuba*. [https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as\\_sdt=0%2C5&q=Antecedentes+y+evolución+del+Control+Interno%2C+su+desarrollo+en+Cuba&btnG=](https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Antecedentes+y+evolución+del+Control+Interno%2C+su+desarrollo+en+Cuba&btnG=)
- Bosque, Rocio; Ruiz, D. (2016). *El control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Centro Motor S.A.* Instituto Universtitario Aeronautico.
- Bueno Campos, Eduardo; Cruz Roche, Ignacio; Duran Herrera, J. J. (2002). *Economia de la empresa: Analisis de las decisiones empresariales* (Edicion 15). Piramide.
- Camacho, W., Gil, D., & Paredes, J. (2017). Sistema de control interno: Importancia de su funcionamiento en las empresas. *Observatorio de La Economía Latinoamericana*.
- Camino Carrillo, J., María Lima-Perú Publicación auspiciada por, J., & Buen Gobierno Reforma del Estado, P. (2014). *Marco Conceptual Del Control Interno Contraloría General De La República*.
- Chacon, G. (2007). La Contabilidad de Costos, los Sistemas de Control de Gestión y la Rentabilidad Empresarial. *Actualidad Contable Faces*, 10. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25701504>
- Cisneros Villanueva, A. (2016). "El control interno y la gestion de las empresas constructoras de la ciudad de Ayacucho, 2016-2017." Universidad Nacional de San Cristobal de Huamanga.
- Claros Cohaila, Roberto; Leon Lerrena, O. A. (2012). *El control interno como herramienta de gestion y evaluacion* (Instituto Pacifico SAC (ed.); Marzo 2012). Instituto Pacifico SAC. <https://doi.org/978-612-4118-23-4>
- COSO, C. of S. O. of the T. C. (2013). Control Interno — Marco Integrado. In *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, ("COSO")*.
- Cuesta Santos, A. (2011). *Gestión del talento humano y del conocimiento*. Ecoe Ediciones Ltda. [https://elibro.net/es/ereader/uladech/69130?as\\_all=Talento\\_\\_humano&as\\_all\\_op=unaccent\\_\\_icontains&prev=as&page=104](https://elibro.net/es/ereader/uladech/69130?as_all=Talento__humano&as_all_op=unaccent__icontains&prev=as&page=104)
- Destinobles, A. G. (2012). *El capital humano en las teorías del crecimiento económico*. B - EUMED. [https://elibro.net/es/ereader/uladech/51531?as\\_all=capital\\_\\_humano&as\\_all\\_op=unaccent\\_\\_icontains&prev=as&page=6](https://elibro.net/es/ereader/uladech/51531?as_all=capital__humano&as_all_op=unaccent__icontains&prev=as&page=6)
- Elizalde Marin, L. (2018). Control interno desde el enfoque contemporaneo (modelo COSO y COCO). *Revista Contribuciones a La Economía*, 2–3. [https://www.hacienda.go.cr/Sidovih/uploads//Archivos/Articulo/Control interno desde el enfoque contemporáneo \(modelo coso y coco\) En-Revista Contribuciones a la Economía \(octubre-diciembre 2018\).pdf](https://www.hacienda.go.cr/Sidovih/uploads//Archivos/Articulo/Control interno desde el enfoque contemporáneo (modelo coso y coco) En-Revista Contribuciones a la Economía (octubre-diciembre 2018).pdf)

- Estupiñan Gaitan, R. (2015a). *Control interno y fraudes, analisis de informe COSO I, II y III* (Tercera ed).  
<https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=qcO4DQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT18&dq=control+interno&ots=MFe0qExqqt&sig=EBUwltvWxkhcdS-rz9QGKLNTwGE#v=onepage&q=control+interno&f=false%0Ahttps://www.audalianexia.com/blog/control-interno-y-auditoria/>
- Estupiñan Gaitan, R. (2015b). *Control interno y fraudes con base en los ciclos transaccionales: Analisis de informe COSO I, II y III*. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/70433?prev=bf>
- Estupiñan Gaitán, R. (2015). *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna (2a. ed.)*. Ecoe Ediciones.  
[https://elibro.net/es/ereader/uladech/70422?as\\_all=ADMINISTRACION\\_\\_O\\_\\_GESTION\\_\\_DE\\_\\_RIESGOS\\_\\_E.R.M\\_\\_y\\_\\_auditoria\\_\\_interna&as\\_all\\_op=unaccent\\_\\_icontains&prev=as](https://elibro.net/es/ereader/uladech/70422?as_all=ADMINISTRACION__O__GESTION__DE__RIESGOS__E.R.M__y__auditoria__interna&as_all_op=unaccent__icontains&prev=as)
- Ferrer Quea, A. (2014). *Estados Financieros* (Ferrer Quea EIRL (ed.); 3ra edicio).
- García Padilla, V. M. (2013). *Modelo matematico para reporte financiero que estima el rendimiento de las acciones que cotizan en la bolsa mexicana de valores* [Instituto Politecnico Nacional]. [https://tesis.ipn.mx/jspui/bitstream/123456789/14512/1/Tesis\\_García\\_Padilla\\_Victor.pdf](https://tesis.ipn.mx/jspui/bitstream/123456789/14512/1/Tesis_García_Padilla_Victor.pdf)
- Granda Carazas, E. (1993). Control organizacional. *Quipucamayocc, 15*, 51–62.
- Hernandez Sampieri, Roberto; Fernandez Collado, Carlos; Baptista Lucio, P. (2014). *Metodologia de la investigacion* (S. A. D. C. V. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES (ed.); Sexta edic). [www.elosopanda.com/%7Cjamespoetrodriguez.com](http://www.elosopanda.com/%7Cjamespoetrodriguez.com)
- Huayta Ramirez, P. L. (2017). *CC BY Reconocimiento*. Universidad San Martin de Porres.
- IFRS - IASB. (2018). *Marco Conceptual para la Información Financiera*.
- Kamiya, A. (2014). *Los objetivos de una empresa*. Crece Negocios.  
<https://www.crecenegocios.com/los-objetivos-de-una-empresa/>
- Le Henaff, M. (2017). *4 elementos para enfocar mi capital humano al Alto Desempeño - Caltic Consultores*. Caltic Consultores. <https://calticconsultores.com/articulos/4-elementos-enfocar-capital-humano-al-alto-desempeno.html>
- Lizarazo Palomino, K. (2019). *El financiamiento, rentabilidad y el control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Peru: Caso Hotel Universo S.R.L del Distrito de Ayacucho, 2018*. Universidad Catolica los Angeles de Chimbote.
- Llanes, M. D. (2012). *Análisis contable con un enfoque empresarial* (EUMED (ed.); Diciembre).
- Mantilla B., S. A. (2016). *Auditoría del control interno*. (Tercera Ed). Ecoe Ediciones.  
[https://elibro.net/es/ereader/uladech/114316?as\\_all=Manual\\_\\_de\\_\\_control\\_\\_interno&as\\_all\\_op=unaccent\\_\\_icontains&prev=as&fs\\_page=2](https://elibro.net/es/ereader/uladech/114316?as_all=Manual__de__control__interno&as_all_op=unaccent__icontains&prev=as&fs_page=2)
- Mantilla B. Samuel Alberto. (2013). *Auditoria del Control Interno* (Ecoeediciones (ed.)).
- Mares, C. (2013). *Las Micro y Pequeñas Empresas (MYPEs) en el Perú* □ □ □. 432–441.
- Mario Vergara, O. V. (2002). *200 Temas de Auditoria Moderna* (Santa Rosa SA (ed.); Primera). Santa Rosa S.A.

- Márquez Rivas, G. (2011). Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 4(8), 115–136.
- Martínez, M. C. (2012). *El Control Interno desde la perspectiva del Contador. 1*, 1–105.  
[http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitaes/5239/martineztrabajodeinvestigacin.pdf](http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitaes/5239/martineztrabajodeinvestigacin.pdf)
- Palomares, J. (2016). *UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS*.
- Pilaloo, Luz; Orrala, B. (2016). “Control interno al área de ventas para mejorar la rentabilidad de Borleti SA” [Universidad de Guayaquil].  
[http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/19502/1/CONTROL\\_INTERNO\\_AL\\_AREA\\_DE\\_VENTAS\\_PARA\\_MEJORAR\\_LA\\_RENTABILIDAD\\_EN\\_BORLETI\\_SA..pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/19502/1/CONTROL_INTERNO_AL_AREA_DE_VENTAS_PARA_MEJORAR_LA_RENTABILIDAD_EN_BORLETI_SA..pdf)
- Plasencia, C. (2010). El sistema de control interno: garantía de logro de los objetivos. *Revista Medisam*.
- Polo Sanchez, R. E. (2018). “Implementación del sistema de control interno y su incidencia en la rentabilidad de las empresas de transportes de carga en la ciudad de Trujillo, 2016.” Universidad Nacional de Trujillo.
- Rojas, V. (2019). *FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD*. Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.
- Sanchez Ballesta, J. P. (2002). *Análisis de Rentabilidad de la empresa*.  
<http://www.5campus.com/leccion/anarenta>
- Santillana González, J. R. (2015). *Sistemas de control interno* (Tercera). Pearson.  
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/37996?prev=bf>
- Servin, L. (2018). *Por qué es importante el control interno en las empresas*. Deloitte.
- Tapia Iturriaga, Carmen; Rueda de Leon Contreras, Rahell; Silva Villavicencio, R. (2017). *Auditoría Interna, perspectivas de vanguardia* (Instituto Mexicano de Condores Públicos (ed.)).  
[https://elibro.net/es/ereader/uladech/116357?as\\_all=auditoria\\_de\\_control\\_interno&as\\_all\\_op=unaccent\\_\\_icontains&prev=as](https://elibro.net/es/ereader/uladech/116357?as_all=auditoria_de_control_interno&as_all_op=unaccent__icontains&prev=as)
- Tong, J. (2006). *Finanzas Empresariales: Las decisiones de inversión* (Primera Ed). Centro de Investigaciones de la Universidad del Pacífico.
- Torres Hernández, Z., & Torres Martínez, H. (2000). *Planeación y control*. Larousse - Grupo Editorial Patria.  
[https://elibro.net/es/ereader/uladech/39408?as\\_all=ambiente\\_de\\_control&as\\_all\\_op=unaccent\\_\\_icontains&prev=as&page=248](https://elibro.net/es/ereader/uladech/39408?as_all=ambiente_de_control&as_all_op=unaccent__icontains&prev=as&page=248)
- Trimestre, I. V. (2020). *DEMOGRAFÍA EMPRESARIAL EN EL PERÚ : IV TRIMESTRE 2019 Perú : Stock y variación neta de empresas en el IV Trimestre de 2019*. 1–58.
- Universidad Esan. (2017). *¿Qué buscan las organizaciones con el control interno?*  
<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/02/que-buscan-las-organizaciones-con-el-control-interno/>
- Van Horne, James C; Wachowicz, J. (2010). *Fundamentos de Administración Financiera* (G. Dominguez Chavez (ed.); Decimoterc). Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

## Anexos

### Anexo N° 01: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA		FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO	
N°	ACTIVIDADES	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
1	Elaboración del proyecto de investigación	■	■	■	■														
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación			■	■	■	■												
3	Aprobación del proyecto por el jurado de investigación					■	■	■	■										
4	Exposición del proyecto al jurado de investigación						■	■	■	■	■								
5	Mejora del marco teórico y metodológico									■	■								
6	Elaboración y validación del instrumento de recolección de datos									■	■	■	■						
7	Recolección de datos											■	■	■	■				
8	Procesamiento de datos													■	■				
9	Presentación de resultados													■	■				
10	Análisis e interpretación de los resultados													■	■				
11	Redacción del informe preliminar													■	■				
12	Revisión del informe preliminar por los jurados de tesis																■		
13	Aprobación del informe final de tesis por los jurados																	■	■
14	Sustentación de tesis ante los jurados de investigación																	■	■
15	Redacción del artículo científico																		■

Fuente: Elaboración propia

### Anexo N° 02: Presupuesto

Detalle	Cantidad	Costo unitario	Importe total
<b>Bienes:</b>			
Papel bond A4	½ millar	15.00	15.00
Dispositivo USB	1	40.00	40.00
Lapiceros	04	6.00	24.00
<b>Servicios:</b>			
Internet	4	75.00	300.00
Impresiones	300 hojas	0.5	150.00
Fotocopias	600 hojas	0.1	60.00
Anillados	04	5.00	20.00
<b>Total</b>			<b>S/. 609.00</b>



Fuente: Elaboración propia

### Anexo 03: Cuestionario estructurado

#### Estimado señor (a)

Este cuestionario no tiene ningún objetivo comercial o económico, sino estrictamente académico, recopilar información para una investigación en la universidad acerca el control interno y su relación con la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas de Ayacucho, 2019. Sus respuestas se guardarán con absoluta confidencialidad y tienen carácter de anónimo.

Agradezco de antemano su valiosa colaboración dando su respuesta con la mayor transparencia y veracidad a las diversas afirmaciones y preguntas del cuestionario.

#### Datos del encuestado:

1. Sexo: a) Masculino ( )      b) Femenino ( )
2. Cargo que ocupa en la empresa: \_\_\_\_\_
3. Grado de instrucción: a) Ninguna ( )      b) Primaria ( )      c) secundaria ( )  
d) Superior técnico ( )      e) Superior universitario ( )

#### Instrucciones:

- ✓ Marque (solo una opción) con un aspa (X) en la casilla o recuadro que está más cercana a tu opinión de las afirmaciones o preguntas, bajo la siguiente clasificación:

<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>

N°	Ítems	Alternativas				
		5	4	3	2	1
<b>D1: Entorno de control interno</b>						
1	Los objetivos de la empresa están claramente establecidos					
2	La gerencia (administración) toma decisiones acertadas para generar mayores utilidades					
3	Se realizan actividades que fomentan la integración de todo el personal					
4	La división de tareas entre los trabajadores es el adecuado					
5	Existe una adecuada asignación de responsabilidades de los trabajadores					
6	Los trabajadores son contratados según el perfil que requiere el puesto de trabajo					
<b>D2: Actividades de control</b>						
7	Se realiza controles en los diferentes áreas de la empresa					
8	Los resultados obtenidos se comparan con los resultados de periodos anteriores					

9	Existen procedimientos claros para autorizar y aprobar operaciones de la empresa					
10	Esta adecuadamente separado las funciones que debe cumplir cada trabajador					
11	Se evalúan el desempeño de los trabajadores					
12	Se evalúan el cumplimiento de objetivos de la empresa					
<b>D3: Capital humano</b>						
13	La empresa se preocupa por la capacitación de sus trabajadores.					
14	Los trabajadores normalmente se encuentran motivados para hacer su trabajo					
15	Cumples con facilidad las metas que te asigna la empresa					
16	Resuelves con facilidad las dificultades que se te presentan en el trabajo que realizas					
17	Estas comprometido con que la empresa logre sus objetivos.					
18	Estas conforme con el sueldo que percibes por tu trabajo.					
<b>D1: Rendimiento financiero</b>						
19	Con trabajadores mejores capacitados la empresa obtendría más ganancias					
20	Por una inadecuada asignación de responsabilidades se han perdido algunas ventas.					
21	Las ventas aumentarían si la empresa se propone objetivos claros					
22	Implementando control interno se puede reducir gastos para generar más ganancias					
23	En el último año la empresa ha logrado aumentar sus ventas					
<b>D2: Rentabilidad</b>						
24	La empresa utiliza eficientemente sus bienes					
25	El aumento de rentabilidad se debe al mejoramiento del control interno					
26	El porcentaje de las utilidades en comparación con la inversión ha mejorado					
27	Considera que los activos generan buena rentabilidad de la empresa					
28	El porcentaje de las ganancias de la empresa para sus socios o propietarios ha mejorado					

**Fuente:** Elaboración propia

## Anexo N° 04: Prueba de confiabilidad con uso de SPSS

- **Prueba piloto con 15 encuestas**

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

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

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	N de elementos	
,833	28	

- **Prueba para la población de 35**

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	35	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	35	100,0

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

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,888	,889	28

Los coeficientes  $\alpha$  de cronbach mayores a 0,80 indican que la confiabilidad del instrumento es alta.

Anexo N° 05: Base de datos

No	VARIABLE INDEPENDIENTE														VARIABLE DEPENDIENTE													
	ENTORNO DE CONTROL						ACTIVIDADES DE CONTROL						CAPITAL HUMANO						RENDIMIENTO				RENTABILIDAD					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
CE1	1	5	1	5	1	5	5	5	5	1	5	4	4	1	5	4	5	1	5	3	5	5	5	4	2	5	3	5
CE2	5	5	1	5	5	3	5	2	5	5	5	5	1	4	5	3	5	1	5	3	4	3	3	2	5	3	5	4
CE3	4	3	2	5	5	3	5	5	4	5	3	4	3	3	3	3	5	4	5	3	5	3	4	3	5	5	5	5
CE4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	2	4	4	4	5	3	4	3	5	5	5	4	4	5	4	4
CE5	5	4	3	3	5	2	3	3	5	4	3	5	2	2	4	4	5	1	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4
CE6	5	5	3	5	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
CE7	4	4	3	5	5	5	3	2	5	5	3	3	2	5	3	5	3	3	5	5	5	3	4	4	3	3	2	4
CE8	4	4	2	2	2	4	2	2	2	2	3	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	3	3	2	4	2
CE9	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	2	3	4	4	4	2	4	3	5	2	4	5	4	4	4	4
CE10	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	5	4	4	2	5	3	5	2	5	5	4	4	5	4
CE11	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	1	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5
CE12	5	5	2	2	3	2	3	3	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	3	4	3	4	2	1	5	4	5
CE13	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	2	4	4	4	5	2	5	3	5	3	4	4	4	4	4	4
CE14	4	4	1	3	4	3	5	5	4	4	3	4	2	3	4	4	5	3	5	3	4	3	4	4	4	3	5	4
CE15	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	2	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4
CE16	5	4	2	4	4	3	4	5	5	4	4	4	2	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4
CE17	4	3	2	5	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4
CE18	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	2	4	2	3	2	4	2
CE19	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	1	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3
CE20	2	5	3	3	2	3	3	3	4	3	1	3	1	3	2	4	3	2	4	3	3	5	4	3	3	4	4	5
CE21	2	3	3	2	2	1	3	3	4	4	1	2	1	3	3	4	3	1	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5
CE22	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5
CE23	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	4	5
CE24	2	3	3	1	3	4	3	3	5	2	5	5	5	3	5	4	1	1	3	5	4	5	5	4	3	4	5	5
CE25	1	3	2	1	1	3	3	3	3	2	3	5	1	3	5	3	3	3	3	3	3	1	5	2	3	2	1	3
CE26	1	1	1	3	3	3	1	3	3	1	3	3	1	1	5	3	3	3	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5
CE27	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
CE28	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	4	2	3	3	2	5	3	3	5	4	2	3	3	4	3
CE29	3	3	2	4	5	5	5	3	5	4	5	5	3	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4
CE30	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	3	5	3	5	4	4	4	3	2	3	2	3	4
CE31	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	2	4	3	4	5	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5
CE32	4	3	2	3	3	4	5	4	4	3	4	5	3	4	4	3	5	3	5	3	5	4	4	5	4	4	5	4
CE33	4	5	1	3	4	5	5	1	5	4	5	5	2	3	3	4	5	3	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4
CE34	5	4	2	3	3	5	4	3	4	3	5	4	2	3	3	4	5	3	5	3	5	4	4	3	3	1	4	3
CE35	2	4	2	4	4	3	4	2	4	4	5	3	2	4	3	2	4	3	4	3	4	3	4	2	3	2	2	3

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Herramientas Ventanas Ayuda

2: Vista de 26 de 26 variables

	ID	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20	Item21	Item22	Item23	Item24	Item25	Item26	Var	Var	Var			
16	16	5	4	2	4	4	3	4	5	5	4	4	4	2	4	4	5	3	4	3	4	4	5	5	4	5	4						
17	17	4	5	2	5	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1	6	3	6	4	4	4	5	4	4					
18	18	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	2	4	2	3	2	4					
19	19	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	6	1	5	3	4	4	4	3	4	4	3					
20	20	2	5	3	3	2	3	3	3	4	3	1	3	1	3	2	4	3	2	4	3	3	5	4	3	3	4	4					
21	21	2	3	3	2	2	1	3	3	4	4	1	3	1	3	3	4	3	1	4	4	5	5	5	4	4	5	4					
22	22	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4					
23	23	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	4					
24	24	2	3	3	1	3	4	3	3	5	2	5	6	5	3	5	4	1	1	3	5	4	5	6	4	3	4	5					
25	25	1	3	2	1	1	3	3	3	3	2	3	5	1	3	5	3	3	3	3	3	2	3	1	5	2	3	2	1				
26	26	1	1	1	3	3	3	1	3	3	1	3	3	1	1	5	3	3	3	5	5	3	3	5	5	5	5	5					
27	27	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	6	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5						
28	28	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	4	2	3	3	2	5	3	3	5	4	2	3	3	4					
29	29	3	3	2	4	6	5	5	3	5	4	5	6	3	4	3	4	4	6	4	3	4	4	3	4	4	4						
30	30	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	3	5	4	5	4	4	4	3	2	3	2					
31	31	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	2	4	3	4	6	3	5	4	4	5	4	4	5	4						
32	32	4	3	2	3	3	4	5	4	4	3	4	5	3	4	4	3	5	3	5	3	5	4	4	5	4	4						
33	33	4	5	1	3	4	5	5	1	5	5	5	5	2	3	3	4	5	3	5	4	3	4	4	4	4	4						
34	34	5	4	2	3	3	5	4	3	4	3	5	4	2	3	3	4	6	3	6	3	6	4	4	3	3	1						
35	35	2	4	2	4	4	3	4	2	4	4	5	3	2	4	3	2	4	3	4	3	4	3	4	2	3	2						
36																																	
37																																	

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unidad de CPU | 17:15 22/06/2020

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Estadísticas Variables Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchos	Decimales	Etiquetas	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
7	Item6	Número	8	0		(1, Nunca)	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
8	Item7	Número	8	0		(1, Nunca)	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
9	Item8	Número	8	0		(1, Nunca)	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
10	Item9	Número	8	0		(1, Nunca)	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
11	Item10	Número	8	0		(1, Nunca)	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
12	Item11	Número	8	0		(1, Nunca)	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
13	Item12	Número	8	0		(1, Nunca)	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
14	Item13	Número	8	0		(1, Nunca)	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
15	Item14	Número	8	0		(1, Nunca)	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
16	Item15	Número	8	0		(1, Nunca)	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
17	Item16	Número	8	0		(1, Nunca)	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
18	Item17	Número	8	0		(1, Nunca)	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
19	Item18	Número	8	0		(1, Nunca)	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
20	Item19	Número	8	0		(1, Nunca)	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
21	Item20	Número	8	0		(1, Nunca)	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
22	Item21	Número	8	0		(1, Nunca)	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
23	Item22	Número	8	0		(1, Nunca)	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
24	Item23	Número	8	0		(1, Nunca)	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
25	Item24	Número	8	0		(1, Nunca)	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
26	Item25	Número	8	0		(1, Nunca)	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
27	Item26	Número	8	0		(1, Nunca)	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
28	Item27	Número	8	0		(1, Nunca)	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
29	Item28	Número	8	0		(1, Nunca)	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
30											

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unidad de CD |

17:14 22/06/2020

**SOLICITO: AUTORIZACION PARA REALIZAR ENCUESTA  
PARA TRABAJO DE INVESTIGACION**

**SR. ZENON ORDORES HUARACA  
GERENTE GENERAL DE FERRETERIA Y REPRESENTACIONES UNION EIRL  
Jr. Asamblea N° 319 - Ayacucho**

Yo, Richard Sulca Guillen, identificado con DNI N° 28298593, con domicilio en Jr San Joaquin N° 212 del distrito de Ayacucho, ante Ud. Con el debido respeto me presento y expongo:


Que, teniendo la necesidad de realizar mi trabajo de investigación para optar el Grado Académico de Maestría en Contabilidad con mención en Auditoría, recurro ante su despacho a fin de que se me autorice realizar las encuestas a sus trabajadores, para llevar a cabo el proyecto "La influencia del sistema de control interno en la rentabilidad empresarial de las Mypes comerciales del sector ferretero del distrito de Ayacucho, 2019".

**POR LO EXPUESTO:**

Ruego a Ud. Se sirva acceder a mi petición por ser justa

Ayacucho, 10 de marzo de 2020

  
FERRETERIA Y REPRESENTACIONES UNION EIRL  
RUC 20201190101 Ayacucho 219  
Zenon Ordorez Huaraca  
Gerente General

  
Richard Sulca Guillen  
DNI 28298593

*Recibido conforme  
11/03/2020*