



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD  
CONTROL INTERNO Y LA RENTABILIDAD DE LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE SERVICIO EN EL  
RUBRO DE LOS RESTAURANTES EN HUAMANGA-2018.  
CASO RESTAURANT EL JARDÍN DEL ECANTO.**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO  
ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Y  
FINANCIERAS**

**AUTOR  
QUIHUI SANCHEZ, EFER  
ORCID: 0000-0002-3904-3090**

**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**

**CONTROL INTERNO Y LA RENTABILIDAD DE LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE SERVICIO EN EL  
RUBRO DE LOS RESTAURANTES EN HUAMANGA-2018.**

**CASO RESTAURANT EL JARDÍN DEL ECANTO.**

**INFORME FINAL PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS**

**AUTOR**

**QUIHUI SANCHEZ, EFER  
ORCID: 0000-0002-3904-3090**

**ASESOR**

**LLANCCE ATO, FREDY RUBEN  
ORCID: 0000-0002-1414-2849**

**AYACUCHO – PERÚ**

**2020**

## **1. TÍTULO DE LA TESIS**

Control interno y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas de servicio del rubro restaurantes en Huamanga-2018, caso restaurant el Jardín del Ecanto.

## **2. EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Quihui Sanchez, Efer

ORCID: 0000-002-3904-3094

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

### **ASESOR**

Llancce Atao, Fredy Ruben

ORCID: 0000-0002-1414-2849

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de  
Ciencias Contables, Financieras 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:

0000-0001-718-2575

### **3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

Mgtr. CPC. MAYRA KHATERINE MARAVI SOTO

ORCID: 0000-0002-3138-388X

Presidente

Dr. CPC. EDUARDO TACO CASTRO

ORCID: 0000-0003-3858-012X

Miembro

Mgtr. CPC. ANTONIO ROCHA SEGURA

ORCID: 0000-0001-2575

Miembro

Dr. CPC. FREDY RUBEN LLANCCE ATAO

ORCID: 0000-0002-1414-2849

Asesor

#### **4. HOJA DE AGRADECIMIENTO**

Doy gracias a mis padres por el apoyo incondicional que me ofrecen para seguir formándome en esta universidad, y a todos los docentes por su guía y apoyo que me ofrecieron para culminar dicha investigación, en especial al Dr. CPC. FREDY RUBEN LLANCCE ATAÑO por su guía y orientaciones, y a Dios por darme la vida y por permitirme seguir adelante en este proceso de formación.

## 5. RESUMEN Y ABSTRAC

La presente investigación control interno y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas de servicio del rubro restaurantes en Huamanga-2018, caso restaurant el Jardín del Ecanto, enfrentan una serie de problemáticas y obstáculos que limitan su supervivencia y desarrollo a largo plazo, la tasa de desaparición de las micro y pequeñas empresas en nuestro país es mayor que las grandes empresas o compañías, a pesar que las Mypes se encuentran en posición expectante en relación en ser el agente económico importante para poder hacer desarrollar y/o fortalecer nuestro país; el objetivo general determinar las características de control interno y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas de servicio en el rubro de los restaurantes en Huamanga. La metodología de investigación es de enfoque cualitativo debido a los alcances prácticos, aplicativos sustentada por normas e instrumentos técnicos de recopilación de información. Obteniendo como resultado que existe un solo sistema de control interno, el administrativo, que es el plan de organización que adopta cada empresa, con sus correspondientes procedimiento y métodos operacionales y contables, que pueden ayudar al logro de los objetivos administrativos; llegando así a una conclusión que el control interno en Huamanga tiene una gran importancia en las micro y pequeñas empresas porque resguarda los recursos de la empresa evitando pérdidas por fraude o negligencia, a la vez detecta las desviaciones que se presenta en la empresa que pueden afectar el cumplimiento de sus metas y objetivos como empresa.

**Palabras Claves:** Control Interno, Mypes, Rentabilidad y Restaurantes.

## **ABSTRACT**

The present investigation internal control and the profitability of the micro and small companies of service of the heading restaurants in Huamanga-2018, case restaurant el Jardín del Ecanto, face a series of problems and obstacles that limit their long-term survival and development, the rate the disappearance of micro and small companies in our country is greater than large companies or companies, although the Mypes are in an expectant position in relation to being the important economic agent to be able to develop and / or strengthen our country; la he general objective is to determine the characteristics of internal control and the profitability of micro and small service companies in the heading of restaurants in Huamanga. The research methodology is of a qualitative approach due to the practical, application scope supported by standards and technical instruments for information gathering. Obtaining as a result that there is only one internal control system, the administrative one, which is the organizational plan adopted by each company, with its corresponding procedures and operational and accounting methods, which can help to achieve the administrative objectives; thus reaching a conclusion that internal control in Huamanga is of great importance in micro and small companies because it protects the company's resources avoiding losses due to fraud or negligence, while detecting deviations that occur in the company that may affect the fulfillment of your goals and objectives as a company.

**Keywords:** Internal Control, Mypes, Profitability and Restaurants.



## 6. CONTENIDO

1. TÍTULO DE LA TESIS .....	iii
2. EQUIPO DE TRABAJO .....	iv
3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR .....	v
4. HOJA DE AGRADECIMIENTO.....	vi
5. RESUMEN Y ABSTRAC.....	vii
6. CONTENIDO .....	ix
7. INDICE DE TABLAS .....	xii
I. INTRODUCCIÓN .....	13
II. REVISIÓN DE LITERARIA .....	16
2.1. ANTECEDENTES.....	16
2.1.1. Antecedente Internacionales: .....	16
2.1.2. Antecedentes Nacionales: .....	17
2.1.3. Antecedente Regionales/Locales: .....	20
2.2. BASES TEÓRICAS .....	22
2.2.1. Teorías del Control Interno.....	22
2.2.1.1. Importancia del Control Interno.....	23
2.2.1.2. Evaluación del Control Interno .....	24
2.2.1.3. Control de Calidad.....	24
2.2.1.4. Objetivos del Control Interno .....	24
2.2.1.5. Características del Control Interno .....	24
2.2.2. Informe COSO .....	25
2.2.2.1. Organización del Sistema de Control Interno: .....	25
2.2.2.2. Principios de Control Interno.....	26
2.2.3. MYPES .....	26
2.2.3.1. Características del MYPE:.....	27
2.2.3.2. Órgano Rector para las Mype: .....	27
2.2.3.3. Rol del Estado en las Mype: .....	27
2.2.3.4. Empresa.....	28
2.2.3.5. Importancia de las Mypes .....	28
2.2.4. Teorías de la Rentabilidad .....	29
2.2.4.1. Objetivo de la Rentabilidad: .....	31
2.2.4.2. Tipos de Rentabilidad: .....	31
2.2.4.3. Importancia de la Rentabilidad .....	32

2.2.5.	Ratios Financieros .....	33
2.2.5.1.	Clasificación de las ratios financieros .....	33
a.	Razones de Liquidez:.....	33
b.	Razones de Actividad .....	34
c.	Razones de Endeudamiento .....	35
d.	Razones de Rentabilidad .....	35
e.	Sistema Du Pont .....	36
2.2.6.	Apalancamiento Financiero .....	36
2.2.6.1.	Tipos de Apalancamiento .....	37
a.	Apalancamiento Operativo .....	37
b.	Apalancamiento Financiero .....	38
c.	Apalancamiento Total.....	40
2.2.7.	Restaurant:.....	41
2.2.7.1.	Objetivos: .....	41
2.2.7.2.	Importancia:.....	42
<b>2.3.</b>	<b>MARCO CONCEPTUAL.....</b>	<b>42</b>
2.3.1.	Control Interno: .....	42
2.3.1.1.	Componentes del Control Interno: .....	42
2.3.2.	Rentabilidad: .....	43
2.3.2.1.	Objetivo:.....	43
2.3.3.	MYPE.....	43
2.3.4.	Restaurante .....	44
<b>III.</b>	<b>HIPÓTESIS .....</b>	<b>45</b>
<b>3.1.</b>	<b>Hipótesis.....</b>	<b>45</b>
<b>IV.</b>	<b>METODOLOGÍA .....</b>	<b>46</b>
<b>4.1.</b>	<b>Diseño de Investigación: .....</b>	<b>46</b>
•	Tipo de Investigación: .....	46
•	Nivel de Investigación: .....	46
<b>4.2.</b>	<b>Población y Muestra.....</b>	<b>46</b>
<b>Población:</b>	.....	<b>46</b>
<b>4.3.</b>	<b>Definición y Operacionalización de las Variables. ....</b>	<b>46</b>
<b>4.4.</b>	<b>Técnicas e Instrumentos .....</b>	<b>47</b>
4.4.1.	Técnicas: .....	47
4.4.2.	Instrumentos: .....	47

4.5. Plan de Análisis .....	47
4.6. Matriz de Consistencia .....	48
4.7. Principios Éticos.....	49
<b>V. RESULTADOS.....</b>	<b>50</b>
5.1. Resultados: .....	50
5.1.1. Respecto al Objetivo Específico 1: .....	50
5.1.2. Respecto al Objetivo Específico 2: .....	59
5.1.3. Respecto al Objetivo Específico 3: .....	61
5.2. Análisis de Resultados .....	66
5.2.1. Respecto al Objetivo Específico 1 .....	66
5.2.2. Respecto al Objetivo Específico 2 .....	66
5.2.3. Respecto al Objetivo Específico 3 .....	67
<b>VI. CONCLUSIÓN.....</b>	<b>70</b>
6.1. Respecto al objetivo específico 1 .....	70
6.2. Respecto al objetivo específico 2 .....	70
6.3. Respecto al objetivo específico 3 .....	71
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>72</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>75</b>
<b>Anexo 01: Cuestionario.....</b>	<b>75</b>

## 7. INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Resultados Según 1er Objetivo.....	50
Tabla 2 Resultados Según 2do Objetivo.....	59
Tabla 3 Resultado Según 3er Objetivo .....	61

## I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado Control interno y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas de servicio del rubro restaurantes en Huamanga-2018, caso restaurant el Jardín del Ecanto, en la actualidad las micro y pequeñas empresas del rubro de los restaurantes de Ayacucho y del Perú, enfrentan una serie de problemáticas y obstáculos que limitan su supervivencia y desarrollo a largo plazo, la tasa de mortalidad de las micro y pequeñas empresas en nuestro país es mayor que las grandes empresas o compañías, a pesar que las Mypes se encuentran en posición expectante en relación en ser el agente económico importante para poder hacer desarrollar y/o fortalecer nuestro país, si bien es cierto las Mypes representan un papel muy importante en la economía, pero el terreno donde se desarrollan es muy frágil porque se observan bajos índices de supervivencia y consolidación empresarial en el rubro de los restaurantes.

Durante mucho tiempo, el alcance del sistema de control interno se limitó a las áreas económicas, se habló de control interno y hubo una cultura inherente a las actividades de contabilidad y finanzas; el resto de las áreas operativas y, de hecho, sus trabajadores no se sintieron involucrados. No todos los gerentes de nuestras organizaciones vieron en el sistema de control interno un instrumento de gestión capaz de utilizarse para lograr la eficiencia y la eficacia de las operaciones propuestas. Del Toro (2017).

Otro elemento que atentaba contra la eficiencia de los sistemas de control interno fue que las actividades de control se establecieron globalmente para todas las entidades del país, minimizando la creatividad de los gerentes en el diseño de objetivos de control y actividades que controlaban. Además, no tenemos elementos de generalización que sirvan de base para que la organización pueda diseñar un sistema de control interno adaptado a sus necesidades. Ferreti (2016).

En la actualidad en la provincia de Huamanga hay micro y pequeñas empresas dedicadas al rubro de los restaurantes, del cual ellos desconocen y son ajenos al control interno, a pesar que es necesario para elevar su rentabilidad en el mercado, es por ello se plantea el enunciado ¿Cuál es importancia del control interno y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas de servicio en el rubro restaurantes en Huamanga-2018, caso restaurant el Jardín del Ecanto?, para ello se recopila la información.

La justificación de la investigación consiste en que este estudio cualitativo realizado sirva más adelante a las MYPES del rubro de los restaurantes y a los interesados en investigar sobre el control interno y la rentabilidad. Por otro lado, esta investigación también permitirá a los Mypes a mejorar su rentabilidad de lo común esperado, teniendo en cuenta estas teorías.

Este informe es desarrollado con una metodología bajo un enfoque cualitativo, elaborado bajo revisión bibliográfico y documental recopilando informaciones y teorías que son de interés.

Obteniendo como resultado: De acuerdo al objetivo específico 01, en el Perú existe un solo sistema de control interno, el administrativo, que es el plan de organización que adopta cada empresa, con sus respectivos procedimientos y métodos operacionales, que pueden ayudar al logro de los objetivos para que de esa manera se obtenga una rentabilidad eficiente. De acuerdo al objetivo específico 02, las empresas del rubro de los restaurantes de la ciudad de Huamanga, vienen practicando su control interno de manera informal ya que existen muchas carencias y deficiencias, porque no cuentan con un sistema estructurado que les permita tener una gestión eficiente, detectar cualquier error o deficiencia administrativa financiera. De acuerdo al objetivo específico 03, El restaurante el Jardín del Ecanto, que aplica medidas del control interno no realiza evaluaciones constantes para lograr que su control interno sea sólidos y eficaces para un

buen logro de la rentabilidad. Llegando así a una conclusión, de acuerdo al objetivo específico 01, el control interno en el Perú es un proceso y por tanto el mismo puede ser evaluado en cualquier punto de su desarrollo. Es un conjunto de acciones estructuradas y coordinadas, un medio para lograr un fin. Lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles y no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos sino de ponerlos en práctica para así obtener una rentabilidad beneficiosa para la empresa. De acuerdo al objetivo específico 02, el control interno en Huamanga tiene una gran importancia en el micro y pequeña empresa porque resguarda los recursos de la empresa evitando pérdidas por fraude o negligencia, a la vez detecta las desviaciones que se presenta en la empresa que pueden afectar el cumplimiento de sus metas y objetivos como empresa. De acuerdo al objetivo específico 03, dentro de la empresa el control interno garantiza la eficiencia, eficacia y economía en todas sus actividades. Seguido a ello viene la rentabilidad que es importante para el crecimiento, fortalecimiento y garantizar la permanencia dentro del mercado.

## II. REVISIÓN DE LITERARIA

### 2.1. ANTECEDENTES

#### 2.1.1. Antecedente Internacionales:

Ramírez (2016) en su trabajo de investigación titulada: Control Interno de las Pymes, Valle del Sol, México; cuyo objetivo de esta investigación cualitativo es analizar el control interno en las PYMES, establecer como estrategia la orientación de una consultoría para el éxito y crecimiento de las PYMES, el control interno es de importancia para la estructura administrativa contables de la empresa, esto asegura que tan fiable es su información financiera, en conclusión el gerente o el empresario principalmente es el responsable de planear el tiempo y los recursos financieros, y delega a sus empleados supervisar la ejecución de las ideas del dueño del negocio, esto es muy común de las PYMES, pero se le debe dar seguimiento y en ocasiones el factor tiempo, y el no dar seguimiento a proyectos hacen que la coordinación y el control interno, resulte muy poca exitosa.

Mendoza Velasco & Ponce (2016) en su proyecto de investigación denominado: diseño de un sistema de control interno, para las Pymes que dan servicio de alimentación Italiandell, Guayaquil, Ecuador; el objetivo de esta investigación es diseñar el sistema de control interno que permita optimizar el uso de los recursos humanos, materiales y financieros para mejorar la rentabilidad de la entidad, para esta investigación se ha utilizado el método teórico e empírico (observación directa, técnica de la encuesta y entrevista), llegando así los siguientes resultados: que la empresa no posee un manejo adecuado partiendo de sus accionistas, el cual transmitieron a sus funcionarios administrativos y empleados en general ya sea por desconocimiento, desinterés o porque al ser una empresa familiar siempre estuvieron enseñados al buen manejo administrativo de su fundador llevándolo



hasta a expandirse, pero al fallecer poco a poco sus herederos han ido perdiendo el patrimonio heredado. En consecuencia, a la mala administración refleja la imperiosa necesidad de implementar un sistema de control interno el cual debe estar respaldado por la mayoría de los mismos accionistas; si se respalda este sistema, la empresa llegaría a mas allá abriendo nuevos locales y así llegaría al éxito ya que su nombre comercial es bastante notable.

Galdámez, Ávila, & Salas (2017) en sus trabajos de investigación titulada: Procedimientos para la creación de una unidad de auditoría interna para el sector de restaurantes de comida rápida del comercio de hamburguesas, Ubicados en el Municipio de San Salvador, El Salvador; el objetivo principal es desarrollar un procedimiento para la creación de una unidad de auditoría interna, para optimizar la eficacia en la aplicación de los procesos y en el uso de los recursos en este tipo de restaurantes. El desarrollo del trabajo está basado en una metodología de investigación deductiva y descriptivo, ya que se aplicaron las etapas del método: deducción, y descripción. De acuerdo a los resultados obtenidos la verificación de los controles por la administración, a través de supervisores de calidad que se dedican a la revisión de inventarios, limpieza, manipulación de alimentos, entre otros. Y no cuentan con una unidad, que cumpla las funciones que establece el control interno. En conclusión, el trabajo no está orientado en un enfoque de gestión basado en riesgos, ni tienen planes estratégicos para el desarrollo de una auditoría que ayude el cumplimiento de objetivos organizacionales.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales:**

Pintado (2018) en su proyecto de investigación titulada: Caracterización de la calidad de servicio al cliente y rentabilidad en las MYPES en sector servicio, rubro restaurantes del distrito de Pampas de Hospital, Tumbes; el objetivo es dar a

conocer la importancia de la calidad de servicio al cliente, de tal manera que cada Mypes desarrolle estrategias para su correcta aplicación, y de esa manera poder ampliar y fidelizar su cartera de clientes, el mismo que se verá reflejado en un ambiente confortable y así tener un incremento de la rentabilidad del negocio. En el desarrollo metodológico de la presente investigación se ha considerado el trabajo descriptivo, cuantitativo, no experimental y de corte transversal, por cuanto, se ha buscado identificar las características de las variables: calidad de servicio al cliente y rentabilidad. En cuanto al resultado se deduce la carencia de medios de control previo, durante y posterior al servicio que se le brinda al cliente, lo que genera que muchos negocios dedicados al servicio de restaurantes cuenten con clientes insatisfechos, resultados económicos y financieros no deseados y muchas se ven en la obligación de cerrar sus puertas a los consumidores. Por lo tanto se concluye que según opinión de los gerentes de los restaurantes del Distrito de Pampas de Hospital, se conoció que en dichas Mypes no se realizan gastos por concepto de provisiones para renovación de maquinaria y equipos depreciados, ni pago de deudas atrasadas; por consiguiente, los gastos realizados están orientados únicamente a la compra de adecuadas cantidades de materiales y/o insumos para el normal funcionamiento de la empresa y pago de servicios básico, así mismo la mayoría de los gerentes manifiestan que no realizan pagos a la SUNAT por no disponer de un contador que se ocupe de estos trámites, además de ello presentan pérdidas de materias primas durante el desarrollo de sus actividades y esto genera una rentabilidad no adecuado.

Sunción (2018) en su tesis denominado: Los mecanismos del control interno en el rubro restaurantes del Perú. Caso: servicios generales medsun restaurante Blaquiroya Piura-2018, el objetivo de esta investigación es determinar y descubrir

los mecanismos de control interno en el rubro de los restaurantes. La metodología de investigación fue tipo cualitativo descriptivo, diseño no experimental, bibliográfico, documental y utilizó la técnica de encuesta y entrevista para el recojo de información hizo su recolección de datos a manera de cuestionario pre estructurado con preguntas relacionados a la investigación. Obteniendo un resultado que no realiza un presupuesto de ingresos y gastos, no mantiene un fondo fijo de caja chica, no realiza depósitos bancarios con regularidad y por tanto no realiza la conciliación bancaria, por ello es necesario la intervención del Control Interno a Restaurantes. Llegando así a una conclusión que los restaurantes en Piura manejan su personal, sus ingresos, gastos y otros al criterio de los dueños de restaurantes, esto en el futuro generaría informaciones vacías y llevaría a una rentabilidad no deseado.

Ochoa (2017) en su proyecto de investigación titulada: La incidencia del control en la gestión y rentabilidad del Mype El Ebanista E.I.R.L. Rubro carpintería y anexos del distrito de Villa el Salvador 2017, cuyo objetivo es determinar de qué manera la implementación de un sistema de control interno tendrá incidencia en la optimización de la gestión y rentabilidad de la Mype. La metodología de esta investigación fue de enfoque cualitativo, el nivel de esta investigación es descriptivo, explicativo y correlacional; porque se describe información sobre la incidencia del control interno en la gestión y rentabilidad de Mype, llegando al resultado de que la pequeña empresa necesita con urgencia la implementación de un sistema de control interno que tenga un impacto positivo en la gestión, al mejorar la gestión, esta pequeña empresa será más rentable si el sistema de control interno adecuado para la pequeña empresa no se implementa de manera muy poco tiempo esta pequeña empresa, se concluye que la implementación de un sistema de control

interno adecuado es urgente para rescatar al Mype de su futuro incierto, pero es necesario capacitar al propietario del mismo y a sus empleados en la gestión del control interno como una herramienta para mejorar la gestión. y rentabilidad de pequeñas empresas, además, el control interno en la gestión de Mypes es muy importante porque contribuye a lograr los objetivos establecidos por la pequeña empresa y, si alcanza los objetivos establecidos, se convertirá en una pequeña empresa rentable y esto se reflejará en su estado de resultados como el beneficio obtenido aumentará año tras año.

### **2.1.3. Antecedente Regionales/Locales:**

Gavilan (2018) en su tesis denominado: El control interno, financiamiento y rentabilidad en las micro y pequeña empresa, del sector servicios del Perú: Caso consultoría de obras felita S.A.C. de la provincia de Huanta, 2018; cuyo objetivo es determinar las principales mejoras del control interno, financiamiento y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas, del sector servicios del Perú y la empresa de consultoría de obras. La metodología de investigación es cualitativa y utilizó el método de revisión bibliográfica-documental de caso descriptivo. Resultado que el control interno es implementado en las micro y pequeñas empresas. Que el financiamiento tiene una incidencia positiva en la rentabilidad por los beneficios encontrados ya que las micro y pequeñas empresas solicitan su financiamiento de terceros y a entidades bancarias de los cuales les otorga un interés muy baja, que su mayoría de las Mypes realiza a corto plazo y que son invertidos en el capital de trabajo y mejoramiento de local. Se concluye que respecto a los componentes de control interno: actividades de control, supervisión y monitoreo no están aplicando correctamente el control interno en las Mypes, el afecta su gestión económica y/o rentabilidad. Se concluye: la empresa consultoría de obras Felita SAC, cuenta con

la implementación de control interno. Y solicita financiamiento de tercero de (entidades bancarias) y que accede a un financiamiento de a corto plazo y el crédito obtenido son invertidos en el capital de trabajo y mejoramiento de local. El financiamiento incide positivamente en la rentabilidad. Y cuenta con una buena liquidez y manifiesta que la calidad es un factor importante en su empresa.

Yupanqui (2018) en su tesis titulado: El Financiamiento, rentabilidad y control interno de la micro y pequeñas empresas de servicios del Perú: caso inversiones Bezu S.A.C del distrito de Ayacucho, 2018, el objetivo de esta investigación es determinar de qué manera contribuye el financiamiento, rentabilidad y control interno en las micro y pequeñas empresas en el sector servicio del Perú. La metodología es cualitativa, es no experimental, bibliográfico, documental y de caso, obteniéndose los siguientes resultados: La mayoría de los autores coincide que acceden al financiamiento propios y terceros que son otorgados por las entidades no bancarias y a corto plazo, asimismo, son utilizadas esencialmente como capital de trabajo, mejoramiento del local y compra activo fijo, por ende, se demostró que la empresa inversiones Bezu S.A.C. recurre al financiamiento de terceros en el cual obtiene el préstamo a corto plazo con la finalidad de no pagar mucho el interés, el financiamiento obtenido es invertido en el capital de trabajo. Ya que el financiamiento incide positivamente en la rentabilidad donde genera ingresos y mejora la calidad de servicios. Respecto al control interno la existencia de un control influye en las diferentes áreas de la empresa maximizando oportunidad, eficiencia de las operaciones, rentabilidad, y confiabilidad de la información administrativa, contable y financiera.

Inga (2019) en su proyecto de investigación tiladada: Financiamiento, rentabilidad y control interno, de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, caso: Aries

contratistas y servicios generales E.I.R.L, 2019; el objetivo de esta investigación es determinar las principales mejoras del financiamiento, rentabilidad y control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios de Ayacucho, la metodología de la investigación tuvo un enfoque cualitativo, con diseño No experimental - descriptivo, bibliográfico, documental de caso; como resultado se comprueba que el financiamiento es necesario para el crecimiento y de gran relevancia en las micro y pequeñas empresas ya que tiene una incidencia positiva en la rentabilidad para tener beneficios económicos. La falta de control en las Mypes es muy común, debido a que en su mayoría no cuenta con manuales, políticas y procedimientos, por ello no funcionan los componentes del control interno adecuadamente. en conclusión, se comprueba que la empresa de sector servicios, caso: Aries contratistas y servicios generales E.I.R.L, aplica dos tipos de financiamiento los cuales son los propios (familiares) y terceros (entidades bancarias), accede al financiamiento de 15 corto plazo, teniendo en cuenta la capacidad de pago. La inversión del financiamiento recibido lo utiliza en el capital de trabajo y la adquisición de activos fijos propios al giro de su negocio; el financiamiento incide positivamente en la rentabilidad debido a que sus ingresos incrementaron, y en consecuencia la rentabilidad ayuda a que se brinde un mejor servicio de calidad a sus clientes. La entrevista realizada a la empresa en estudio, reflejó la falta de manuales de funciones para los trabajadores, por lo tanto, la ausencia de un control interno afecta a toda la empresa.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. Teorías del Control Interno**

El control interno incluye el plan de la organización y todos los métodos y procedimientos que se coordinan en un negocio para salvaguardar sus activos,

verificar la precisión y confiabilidad de su información financiera, promover la eficiencia operativa y promover el cumplimiento de las políticas prescrito por la administración. Foncesa (2011).

Solo hay un sistema de control administrativo interno, que es el plan organizativo adoptado por cada empresa, con sus procedimientos y métodos operativos y contables correspondientes, para ayudar, mediante el establecimiento de un medio apropiado, a lograr el objetivo administrativo de: mantenerse informado de la situación de la empresa, coordinar sus funciones, garantizar el cumplimiento de los objetivos establecidos, mantener un ejecutivo eficiente y determinar si la empresa está operando de acuerdo con las políticas establecidas.

#### ***2.2.1.1. Importancia del Control Interno***

El control interno en las empresas es importante en la medida en que es útil para mejorar y prevenir errores y fraudes; que utiliza una cadena de valor compuesta por el diseño, implementación, evaluación, auditoría y supervisión. El control interno se ha vuelto cada vez más importante, eficiente y, según sea necesario. La necesidad de cumplir con el logro de los objetivos organizacionales se está volviendo imperativa. Mantilla (2016).

- a.** Establece medidas para corregir las actividades, de modo que las aeronaves sean alcanzadas con éxito.
- b.** Se aplica a todo: a las cosas, a las personas y a los actos.
- c.** Determina y analiza rápidamente las causas que pueden causar desviaciones, para que no vuelvan a ocurrir en el futuro.
- d.** Localiza a los lectores responsables de la administración, desde el momento en que se toman medidas correctivas.

- e. Proporciona información sobre la situación de la ejecución de los planes, sirviendo de base cuando se reinicia el proceso.

#### ***2.2.1.2. Evaluación del Control Interno***

Es la medición que se realiza del control interno en el proceso contable de una entidad, con el fin de determinar la existencia de controles y su determinación para la prevención y neutralización del riesgo asociado a la gestión contable, y de esta manera establecer el grado de confianza que se puede dar. Contaduría General de la Nación (2016).

#### ***2.2.1.3. Control de Calidad***

El control de calidad es un proceso crucial para cualquier proceso productivo, ya que es a través de esto que se garantiza el correcto desempeño de los procesos realizados y se garantiza que lo que se produce cumple con sus leyes y objetivos correspondientes, aunque es más común en el campo de la producción, también está presente en empresas destinadas a prestar servicios. A través de evaluaciones y otras técnicas, se intenta evaluar las evaluaciones de los destinatarios con respecto a los servicios prestados, los problemas de los puntos a mejorar, etc. Raffino, (2019).

#### ***2.2.1.4. Objetivos del Control Interno***

- a. Confiabilidad de los informes financieros.
- b. Eficiencia y eficacia de las operaciones.
- c. Cumplimiento con las leyes y reglamentos.

#### ***2.2.1.5. Características del Control Interno***

- a. **Comparable:** el objetivo principal del control interno es el logro de los objetivos de la empresa, por lo que los controles deben ser comparables para que este logro pueda verificarse.



**b. Medibles:** Es necesario medir y cuantificar los resultados para ellos, debe identificar qué medir, cómo medir y quién va a medir, dónde y cuándo va a medir.

**c. Detectar desviaciones:** Es una función inseparable de controlar, ya que su función también es descubrir las diferencias entre lo planificado y lo ejecutado.

**d. Establecer medidas correctivas:** El propósito del control es ser preventivo y corregir el proceso para salvaguardar el futuro.

### **2.2.2. Informe COSO**

El COSO, informe de control interno es un proceso, ejecutado por el consejo de administración o el consejo de administración de una entidad, por su grupo de gestión (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionar una seguridad razonable de obtener 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. Estupiñán (2015).

#### ***2.2.2.1. Organización del Sistema de Control Interno:***

El sistema está formado por cinco componentes que permiten el control de diferentes áreas en la empresa, Según (COSO, 2013):

**a.** Ambiente de control. **b.**

Evaluación de riesgos. **c.**

Actividades de control.

**d.** Información y comunicación.

**e.** Actividades de monitoreo.

Estos componentes permiten a la empresa el accionamiento de un sistema efectivo del Control Interno. Cada uno de estos componentes contiene principios para su correcta aplicación.

#### ***2.2.2.2. Principios de Control Interno***

El sistema de control contable interno de cada empresa está diseñado para satisfacer las necesidades específicas de sus objetivos de organización, operación y gestión; por lo tanto, los principales que se han detectado son:

##### **a. Ambiente de control interno contable:**

Esta se refleja en las políticas de administración.

##### **b. Plan de organización:**

Establece con precisión responsabilidades en el desempeño de todas las funciones.

##### **c. Autorización, registros y protección de activos:**

Los registros contables deben mantenerse de una manera que pueda modificar la posibilidad de contabilizar los activos y la preparación de los estados financieros afectados.

##### **d. Autorización general y específica:**

Donde se establecen las condiciones generales bajo las cuales se aprueban las operaciones; específicamente, incluye tanto las condiciones exactas como las personas que participan.

#### **2.2.3. MYPES**

La micro y pequeña empresa (Mype) es la unidad económica constituida por una persona física o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, cuyo objetivo es desarrollar

actividades de extracción, transformación, producción, producción de bienes o provisión de servicios. (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, s.f.).

#### ***2.2.3.1. Características del MYPE:***

- a.** Microempresa: de uno (1) a diez (10) trabajadores y ventas anuales hasta la cantidad máxima de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- b.** Pequeñas empresas: de uno (1) a cien (100) trabajadores y ventas anuales hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

El aumento en el monto máximo de ventas anuales indicado para la Pequeña Empresa será determinado por el Decreto Supremo aprobado por el Ministro de Economía y Finanzas cada dos (2) años y no será menor que la variación porcentual acumulada del PBI nominal durante el referido período.

Las entidades públicas y privadas promoverán la uniformidad de los criterios de medición para construir una base de datos homogénea que permita la coherencia en el diseño y la aplicación de políticas públicas para la promoción y formalización del sector.

#### ***2.2.3.2. Órgano Rector para las Mype:***

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo define políticas nacionales para la promoción de MYPE y coordina con las entidades del sector público y privado la coherencia y complementariedad de las políticas sectoriales.

#### ***2.2.3.3. Rol del Estado en las Mype:***

El Estado promueve el desarrollo integral y facilita el acceso a servicios empresariales y nuevos emprendimientos, a fin de crear un ambiente favorable a su competitividad, promoviendo la formación de mercados para servicios financieros y no financieros, de calidad, descentralizados y afectados las necesidades y el potencial del Mype.

El éxito o permanencia de las Mypes ocurre desde el momento en que las Mypes pueden permanecer en operación, dado el alto índice de cese de operaciones, que se viene observando en los últimos cinco años, en este rango de empresas, altamente sensibles a la situación económica, a la competencia y a los cambios tecnológicos, que cada vez se presentan con mayor frecuencia. Osce (2016).

Para concebir el papel de la gerencia en el mundo de los negocios, es esencial comprender que las personas tienen una naturaleza orgánica en lugar de mecánica. Una empresa progresa a través de un desarrollo complicado de relaciones que afectan a toda su organización, en lugar de un comportamiento, de acuerdo con los principios simples de causa y efecto. La importancia de la gestión y el desarrollo de los recursos humanos es básica porque esta función debe conocer los aspectos esenciales de la organización y no se considera como un sistema mecánico, de lo contrario, sin duda, fracasará en sus objetivos.

#### ***2.2.3.4. Empresa***

La compañía es una unidad económico-social, compuesta de elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene el objetivo de obtener ganancias a través de su participación en el mercado de bienes y servicios. Para ello, utiliza factores productivos, el control interno como un instrumento de gestión que se utiliza para proporcionar una seguridad razonable de que se cumplen los objetivos establecidos por la entidad, ya que esto incluye un plan organizativo, así como métodos debidamente clasificados y coordinados.

#### ***2.2.3.5. Importancia de las Mypes***

Los Mypes son importantes en el desarrollo a través de la generación de empleo y el desarrollo regional. Sin embargo, son muy sensibles al medio ambiente: el mercado condiciona los cambios tecnológicos; ante esta diversidad,

encontramos una política de promoción común que busca mejorar la competitividad mediante la promoción de leyes favorables, financiamiento, capacitación, asistencia técnica, facilidad de mercado, innovación y acceso a la tecnología. La carga impositiva de Perú, aunque no es la única, es una de las principales causas de la falta de continuidad de las empresas y actividades informales.

El proveedor de un sistema de control interno ayuda a la seguridad de las empresas. Estas y disposiciones de control sobre sus procesos. El control interno ayuda, por un lado, a unificar y racionalizar, así como a detectar qué situaciones de riesgo potencial requieren controles adicionales. Además, un sistema de control interno ofrece otras ventajas para las empresas que lo adoptan. El gerente o empresario es el principal responsable de planificar el tiempo y los recursos financieros, y delegar a sus empleados (supervisor) la ejecución de las ideas del dueño del negocio, esto es muy común para las Pyme. Pero debe seguirse y, a veces, el factor tiempo y el no seguimiento de los proyectos hacen que la coordinación y el control interno no tengan éxito hoy en día, el apoyo de las tecnologías de la información hace que el trabajo se realice de manera más rápida con una buena inducción que se logra en menos tiempo para lograr los objetivos.

#### **2.2.4. Teorías de la Rentabilidad**

La rentabilidad o la inversión es una medida, referida a un cierto período de tiempo, del desempeño de los activos de una empresa, independientemente de su financiación. La rentabilidad económica se convierte así en un indicador básico para juzgar la eficiencia en la gestión empresarial, ya que es específicamente el comportamiento de los activos, la independencia de su financiación, lo que

determina la naturaleza general de una empresa económicamente rentable o no (Ceupe, s.f.).

La rentabilidad económica tiene como objetivo medir la efectividad de la empresa en el uso de sus inversiones, comparando un indicador de ganancias (numerador de razón) que el activo neto total, como una variable descriptiva de los medios disponibles por la empresa para lograr esos (denominador de la proporción). Llamar RN al resultado contable neto, AT al activo neto total y RE a la rentabilidad económica. (Sánchez, 1994).

La rentabilidad es una condición de lo que es rentable: es decir, que genera ingresos (beneficio, beneficio, beneficio o beneficio). Mientras tanto, lo financiero es lo que está asociado con las finanzas (vinculado a los flujos o al dinero). La idea de rentabilidad financiera está relacionada con los beneficios que se utilizan a través de ciertos recursos en un período de tiempo determinado. También conocido como ROE para la expresión en inglés, sobre el rendimiento del capital, generalmente se refiere a las ganancias que reciben los inversores. En resumen, lo que hace la rentabilidad financiera es evaluar el rendimiento de las inversiones. (Pérez & Gardey, 2014).

La rentabilidad es una noción que se aplica a cualquier acción económica en la que se movilizan medios materiales, humanos y financieros para obtener resultados. En la literatura económica, aunque el término rentabilidad se usa de una manera muy variada y hay muchos enfoques doctrinales que afectan a uno u otro lado, en general la rentabilidad se adapta a la medida del rendimiento que en un período de tiempo dado Producir los recursos utilizados en él. Esto implica la comparación entre los ingresos generados y los medios utilizados para obtenerlos a fin de permitir la

elección entre alternativas o juzgar la eficiencia de las acciones realizadas, de acuerdo con el análisis realizado a priori o a posteriori.

#### **2.2.4.1. Objetivo de la Rentabilidad:**

- a. Explotación:** Obtener máximo beneficio posible en el menor tiempo.
- b. Estabilidad:** Mantener un flujo estable de beneficios a largo Plazo.
- c. Inversión:** Invertir para comprar participación de mercado.

#### **2.2.4.2. Tipos de Rentabilidad:**

- a. Rentabilidad económica:** Representa desde una perspectiva económica, retorno de la inversión de la empresa, independientemente de su financiación u origen. Se calcula utilizando el beneficio económico como una medida de los beneficios y el activo total (o el pasivo total) como una medida de los recursos utilizados:

$$\mathbf{RE = BE / AT}$$

Dónde: BE = beneficio económico (antes de intereses)

$$\mathbf{AT = activo Total}$$

El beneficio económico se divide por el activo o pasivo total, ya que se considera en el denominador una medida de los recursos utilizados que es consistente con nuestra medida de beneficio. Es decir, tenemos que poner en el denominador aquellos recursos financieros que hemos utilizado para obtener el BE.

- b. Rentabilidad financiera:** Representa el rendimiento correspondiente a los fondos propios de la organización. Se calcula utilizando el beneficio neto como medida de beneficios y los fondos propios como medida de los recursos financieros utilizados:

$$\mathbf{RF = BN / K}$$

Dónde: BN = beneficio neto o beneficio obtenido por los propietarios de la empresa, una vez que se hayan pagado los intereses y otros gastos e impuestos financieros.

$$\mathbf{BN = BE - intereses - impuestos}$$

K = fondos propios = capital + reservas también se le llama rentabilidad neta o rentabilidad de los fondos propios.

En efecto, la primera obligación de una empresa es pagar los intereses de la deuda y, luego, los impuestos. Si sobra dinero, el resto (que es la ganancia neta) se usará para distribuir dividendos.

La relación entre ambos tipos de rentabilidad estará definida por el concepto conocido como apalancamiento financiero, en una estructura financiera en acciones financieras extranjeras, actuará como un amplificador de la rentabilidad financiera con respecto a la economía siempre que este último sea más alto que el promedio costo de la deuda. De lo contrario, cuando la rentabilidad económica es menor que el costo de las deudas (el capital extranjero rinde menos en la empresa de lo que cuesta) produce el efecto contrario: endeudamiento erosivo o reduce la rentabilidad del patrimonio.

#### ***2.2.4.3. Importancia de la Rentabilidad***

Durante los últimos 20 a 30 años el mundo ha experimentado una serie de cambios profundos, explicados en su gran mayoría por la palabra globalización. Esta globalización ha afectado a prácticamente todos los países, mercados, sectores, participantes; y ha afectado particularmente la conducta de los mercados financieros. La globalización junto a las nuevas tecnologías e innovaciones, han permitido que los capitales se muevan de un lugar a otro casi



sin restricciones ni demoras. Sin mencionar todos los factores que pueden contribuir a atraer capitales en el corto plazo, la rentabilidad es uno de los elementos más evidentes para seducir capitales en el largo plazo. Por su puesto que debemos referirnos a rentabilidad relacionada a un nivel de riesgo, o rentabilidad ajustada por riesgo. (Santiesteban, Fuentes , & Leyva).

Establecida la importancia de la rentabilidad como factor esencial para la supervivencia de la empresa a largo plazo, el objetivo de este estudio es la determinación y evaluación, desde una perspectiva empírica, de los factores económico-financiero que condicionan la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas, con el ánimo de identificar las actuaciones que garanticen su permanencia. Gonzáles, Correa, & Acosta (2002).

#### **2.2.5. Ratios Financieros**

Las ratios financieras evalúan el desempeño de la empresa a partir del análisis de las cuentas del estado de resultados y el balance general, no solo con la aplicación de una fórmula a la información financiera para calcular un motivo dado sino también con la interpretación del valor de la razón. El método de análisis mediante el cálculo de razones o indicadores es el procedimiento de evaluación financiera más extendido. Se basa en la combinación de dos o más grupos de cuentas, con el fin de obtener un índice cuyo resultado nos permita inferir alguna característica especial de esa relación. Córdova (2012).

##### ***2.2.5.1. Clasificación de las ratios financieros***

###### ***a. Razones de Liquidez:***

Evalúan la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo. Implica, por lo tanto, la capacidad de convertir activos en efectivo. Los motivos de liquidez especifican la capacidad de una empresa

para cumplir con sus obligaciones a corto plazo a medida que caducan, de ellos puede obtener muchos elementos de juicio sobre la solvencia actual de la empresa y su capacidad para permanecer solvente en caso de situaciones adversas. La liquidez se refiere a la solvencia de la posición financiera general de la compañía, es decir, la facilidad con la que pagan sus obligaciones a corto plazo. En esencia, busca comparar las obligaciones a corto plazo con los recursos a corto plazo, disponibles para cumplir con ciertas obligaciones. Entre las razones de liquidez tenemos:

- Capital de trabajo neto
- Razón circulante
- Prueba ácida

***b. Razones de Actividad***

Son las que establecen la efectividad con la que se están usando los recursos de la empresa. Estos motivos, también llamados indicadores de rotación, miden el grado de eficiencia con el que una empresa utiliza las diferentes categorías de activos que posee o utiliza en sus operaciones, teniendo en cuenta su velocidad de recuperación, expresando el resultado promedio de los índices o el número de veces. Los motivos de actividad miden la velocidad con la que se cambian las diferentes cuentas en ventas o efectivo, entre las cuales se tienen:

- Rotación de inventarios
- Rotación de cartera
- Periodo promedio de cobro
- Periodo promedio de pago
- Rotación de activos

***c. Razones de Endeudamiento***

Razones de la estructura de capital y la solvencia, que cubren el grado en que la empresa ha sido financiada a través de deudas. Estas razones indican la cantidad de dinero de terceros, que se utiliza para generar ganancias; Estos son de gran importancia ya que comprometen a la empresa con el tiempo, entre las cuales se tienen:

- Nivel de endeudamiento
- Razón Pasivo a capital
- Leverage

***d. Razones de Rentabilidad***

Mide la eficiencia de la administración a través de los rendimientos generados por las ventas y la inversión. Los motivos de rentabilidad, también llamados desempeño, se utilizan para controlar los costos y gastos en los que se debe incurrir y así convertir las ventas en ganancias o ganancias. Hay dos tipos de razones de rentabilidad; los que muestran rentabilidad en relación con las ventas y los que muestran rentabilidad en relación con la inversión, lo que indica la eficiencia de la operación de la empresa.

Estas razones permiten analizar y evaluar las utilidades de la empresa con respecto a un determinado nivel de ventas, activos o inversión de los propietarios., entre las cuales se tienen:

- Margen bruto de utilidad
- Margen de utilidades operacionales
- Margen neto de utilidad
- Rendimiento de la inversión

- Rendimiento del capital común
- Utilidades por acción
- Dividendos por acción
- Número de veces que se ha ganado el interés

***e. Sistema Du Pont***

El sistema de análisis financiero Du Pont tiene un amplio reconocimiento en la industria y es un estudio completo, los motivos de la actividad y el margen de beneficio de las ventas, y muestra cómo interactúan estos motivos para determinar la tasa de rendimiento de los activos. Cuando el sistema Du Pont se utiliza para el control divisional, dicho proceso se denomina control frecuente del rendimiento de los activos (ROA), donde el rendimiento se mide a través de los ingresos o beneficios operativos antes de intereses e impuestos.

Rendimiento sobre la inversión = (Utilidad/Ventas) x (Ventas/Activo Total).

Las razones de la utilización de las variables en el Sistema Du Pont son:

- Margen de utilidad en ventas
- Uso eficiente de sus activos fijos
- Multiplicador del capital

**2.2.6. Apalancamiento Financiero**

Desde el punto de vista físico, apalancamiento significa apoyado por algo para lograr un pequeño esfuerzo en una dirección se traduce en un aumento más que proporcional en los resultados. Es importante saber y manejar este tipo de malabarismo financiero, porque son parte de las herramientas que se pueden administrar con éxito en la planificación financiera.

El apalancamiento es el efecto que ocurre en la estructura financiera de las empresas como resultado del uso de fondos propios o de terceros para financiar sus operaciones, produciendo un aumento en su rentabilidad, a través del cambio en su estructura financiera y operativa. Es la capacidad de una empresa de emplear activos o fondos de costo fijo para maximizarlos, con la ayuda de los accionistas.

#### ***2.2.6.1. Tipos de Apalancamiento***

Apalancamiento es el efecto que se produce en la estructura financiera de las empresas como consecuencia de la utilización de fondos propios o ajenos para financiar sus operaciones, produciéndose un incremento de su rentabilidad, a través del cambio en su estructura financiera y operativa. Es la capacidad que tiene una empresa de emplear activos o fondos de costo fijo con el fin de maximizarlos, a través de la ayuda de los accionistas.

##### ***a. Apalancamiento Operativo***

El apalancamiento operativo aparece en el proceso de modernización de las empresas, aumentando los costos fijos, el cargo por depreciación e intereses correspondientes a la deuda contraída para comprarlo, o en su defecto, los costos de oportunidad de dicha maquinaria. Cuanto mayor sea el grado de apalancamiento operativo, mayor será el porcentaje de los costos fijos totales.

El apalancamiento operativo se refiere a las herramientas que la empresa utiliza para producir y vender; estas herramientas son maquinaria, recursos humanos y tecnología. Las máquinas y las personas están relacionadas con las ventas, si hay un esfuerzo de comercialización y demanda, se contrata más personal y se compra más tecnología o maquinaria para producir y satisfacer las demandas del mercado. Cuando no hay apalancamiento, se dice que la empresa ha inmovilizado capital, es decir, activos que no producen dinero.

El apalancamiento operativo es la capacidad de administrar costos operativos fijos, para maximizar los efectos de los cambios en las ventas sobre las ganancias antes de intereses e impuestos. Este apalancamiento mide los ingresos antes de intereses e impuestos y se puede definir como el cambio porcentual en las ganancias generadas en la operación, excluyendo los costos financieros y fiscales.

**Grado de apalancamiento operativo (GAO):**

El apalancamiento operativo es el cambio porcentual en las ganancias antes de intereses e impuestos, que resulta de un cambio porcentual dado en las ventas.

El apalancamiento operativo afecta las ganancias antes de intereses e impuestos (UAI). Se dice que una empresa tiene un alto grado de apalancamiento operativo cuando se fija un alto porcentaje de los costos totales, lo que significa un cambio en las ventas relativamente pequeñas, como resultado de un gran cambio en los ingresos operativos.

***b. Apalancamiento Financiero***

El apalancamiento financiero es el efecto que inserta la deuda en el rendimiento del patrimonio. La variación resultante es más que proporcional que la producida en la rentabilidad de las inversiones. La condición necesaria para que se produzca el apalancamiento de amplificación es la rentabilidad de las inversiones marítimas mayores que la tasa de interés de las deudas. En el apalancamiento financiero, los usos de los fondos necesarios para préstamos a un costo fijo máximo son para maximizar las ganancias netas de una empresa. Es el grado en que se utilizan los valores de renta fija (deudas y acciones preferentes).

## **Clasificación del apalancamiento financiero**

- a. Apalancamiento financiero positivo:** cuando la obtención de fondos de préstamos es productiva, es decir, cuando la tasa de rendimiento obtenida de los activos de la empresa es mayor que la tasa de interés pagada por los fondos obtenidos de los préstamos.
- b. Apalancamiento financiero negativo:** cuando la obtención de fondos de préstamos es improductiva, es decir, cuando la tasa de rendimiento obtenida de los activos de la empresa es menor que la tasa de interés pagada por los fondos obtenidos de los préstamos.
- c. Apalancamiento financiero neutro:** cuando la obtención de fondos de préstamos alcanza el punto de indiferencia, es decir, cuando la tasa de rendimiento que se alcanza sobre los activos de la empresa es igual a la tasa de interés pagada por los fondos afectados en los préstamos

## **Grado de apalancamiento financiero**

Se define como el cambio porcentual, en las ganancias disponibles por acción para los socios comunes, que resulta de un cambio porcentual determinado en las ganancias antes de intereses e impuestos. (UAI).

$$UAI = Q (PCV) - C F$$

$$UPA = \text{Utilidades por acción} = \{(UAI - I) (1 - T)\} / N$$

### **Donde:**

i = es el interés pagado

T = es la tasa impositiva de la organización

N = número de acciones en circulación

El grado de apalancamiento financiero es una medida cuantitativa de la sensibilidad de las ganancias por acción de una organización, el cambio en

las ganancias operativas de la empresa. El GAF, un nivel de ganancias operativas en particular, es siempre el cambio porcentual en las ganancias operativas causado por el cambio en las ganancias por una actividad.

### ***c. Apalancamiento Total***

El apalancamiento total es la capacidad de los costos fijos, tanto operativos como financieros, para amplificar resultado de los cambios en los ingresos por ventas de una empresa en las ganancias por acción. Cuanto más los costos fijos de la empresa, mayor será el apalancamiento total, que será el efecto combinado.

### **Grado de Apalancamiento Total - GAT**

Es la combinación de apalancamiento operativo y apalancamiento financiero que representa el cambio porcentual en las ganancias por acción, producido por un cierto cambio porcentual en las ventas, el GAT muestra los efectos del apalancamiento operativo. El grado de apalancamiento total utiliza el estado de resultados y muestra el impacto que las ventas tienen en el elemento final de ganancias por acción.

### **Riesgo Total**

Es el peligro o la inseguridad de no poder cubrir el producto del riesgo de operación y el riesgo financiero. Luego, el efecto combinado del apalancamiento operativo y financiero se denomina apalancamiento total, que está relacionado con el riesgo total de la compañía. En conclusión, cuanto mayor es el apalancamiento operativo y financiero de la empresa, mayor es el nivel de riesgo que gestiona.



### **Razones de apalancamiento**

Las razones de apalancamiento que miden las contribuciones de los propietarios, en comparación con la financiación de las contribuciones de los acreedores de la empresa, tienen algunas consecuencias:

- Examinando el patrimonio o los fondos aportados por los propietarios para buscar un margen de seguridad. Si los propietarios han contribuido solo una pequeña proporción del financiamiento total. Los riesgos de la empresa son asumidos principalmente por los acreedores.
- Al recaudar fondos a través de la deuda, los propietarios de las ganancias se benefician al mantener el control de la empresa con una inversión limitada.
- Si la empresa gana más con los fondos prestados, de lo que paga intereses por ellos, la utilidad de los empresarios es mayor.

#### **2.2.7. Restaurant:**

Un restaurante es un comercio que se caracteriza por servir diferentes platos para el consumo de sus clientes. También es posible consumir bocadillos o tomar bebidas individualmente en él. Un restaurante generalmente consiste en un amplio salón donde se ubican diferentes mesas con sus respectivas sillas y donde los clientes se sientan en una esquina. En ellos hay una carta en la que se presentan todas las comidas que se pueden consumir, tanto como plato principal como de postre, a medida que se presentan los precios de las mismas.

##### **2.2.7.1. Objetivos:**

- a. Ofrecer un servicio de restaurante con un menú variado, platos a la carta, diferentes precios.

- b. Posicionamiento Contar con un servicio de excelente calidad y una variación de platos para entusiasmar las necesidades de los clientes.

#### **2.2.7.2. Importancia:**

Los restaurantes son lugares que han adquirido una gran importancia, ahora más que como centros gastronómicos directos, en forma de centros sociales. Cada lugar dedicado a la venta de alimentos que tiene un sitio específico tiene un estilo particular; y para cada estilo en particular, por supuesto, hay un público determinado. Por supuesto, no faltan personas que aprovechan la oportunidad de visitar diferentes restaurantes y, por lo tanto, forman una idea muy aproximada de estos negocios en un área determinada.

### **2.3. MARCO CONCEPTUAL**

#### **2.3.1. Control Interno:**

El origen del control interno, por lo general, se ubica con el surgimiento de la partida doble, que es una de las medidas de control, pero no fue así hasta los fines del siglo XIX que los empresarios se preocupan por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses.

El control interno es el conjunto de acciones, actividades, proyectos, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, el entorno y las actitudes que requieren las autoridades y su carga personal, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una empresa. El control interno es esencial para que una entidad logre, a través de una evaluación de su misión y visión, el logro de sus objetivos y metas establecidas.

##### **2.3.1.1. Componentes del Control Interno:**

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgos

- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión y monitoreo

### **2.3.2. Rentabilidad:**

La rentabilidad se refiere a los beneficios que se han obtenido o que se pueden obtener de una inversión. La rentabilidad es el beneficio obtenido de una inversión. Relación entre los beneficios que tenía una operación dada y la inversión o esfuerzo realizado; cuando se trata de desempeño financiero; Suele indicarse en porcentajes. Específicamente, se mide como la relación de ganancias o pérdidas obtenidas sobre la cantidad invertida.

La importancia del análisis de rentabilidad se determina porque, incluso desde la multiplicidad de objetivos hasta los enfrentamientos de una empresa, se especifican algunos en rentabilidad o beneficio, otros en crecimiento, estabilidad e incluso en el servicio a la comunidad, en todas las discusiones del centro de discusión de análisis empresarial estar en la polaridad entre rentabilidad y solvencia como variables fundamentales de toda actividad económica.

#### **2.3.2.1. Objetivo:**

- **Explotación:** Obtener máximo beneficio posible en el menor tiempo.
- **Estabilidad:** Mantener un flujo estable de beneficios a largo plazo.
- **Inversión:** Invertir para comprar participación de mercado.

### **2.3.3. MYPE**

Los Mypes son micro y pequeñas empresas consolidadas como unidades de negocio que ofrecen productos o servicios, y se presentan como una alternativa para el empleo y el desarrollo. El Mype es la unidad económica constituida por una persona física o jurídica (empresa), bajo cualquier forma de organización que tenga

como objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, mercantilizar bienes o prestación de servicios.

#### **2.3.4. Restaurante**

El concepto de restaurante comenzó a popularizarse en la segunda mitad del siglo XVIII, aunque antes ya existían establecimientos de este tipo. Se cree que la palabra está vinculada a que estos locales permiten restaurar el estómago de quien asiste. Se trata del comercio que ofrece diversas comidas y bebidas para su consumo en el establecimiento. Dicho consumo debe ser pagado por el cliente, que suele ser conocido como comensal. Establecimiento en el que se preparan y sirven comidas.

### **III. HIPÓTESIS**

#### **3.1. Hipótesis**

No aplica, por ser una investigación de enfoque cualitativa y de estudio de caso.

## **IV. METODOLOGÍA**

Mediante este método de investigación se conoce las características, beneficios e importancia del control interno y la rentabilidad del micro y pequeñas empresas del Perú y del departamento de Ayacucho,

### **4.1. Diseño de Investigación:**

El diseño es documental no experimental y de caso, debido a que se enfoca en el estudio de los principales aspectos de control interno y de la rentabilidad.

- **Tipo de Investigación:**

Este informe es una investigación cualitativa por que el objetivo es determinar la recolección información de los variables.

- **Nivel de Investigación:**

El nivel de investigación de este informe es bibliográfico porque está basado en la búsqueda y análisis de datos registrados por otros investigadores en fuentes documentales y empresas.

### **4.2. Población y Muestra**

#### **Población:**

De acuerdo al método de investigación cualitativa, bibliográfica y documental no es aplicable alguna población.

#### **Muestra:**

La muestra fue el Restaurant del caso en estudio el Jardín del Ecanto.

### **4.3. Definición y Operacionalización de las Variables.**

No Aplica, porque es una investigación cualitativa.

#### **4.4. Técnicas e Instrumentos**

##### **4.4.1. Técnicas:**

La investigación se realiza mediante la aplicación del análisis documental, la técnica del cuestionario al representante legal y/o dueño del restaurant el Jardín del Ecanto.

**Revisión Bibliográfica:** La revisión bibliográfica comprende todas las actividades relacionadas con la Búsqueda de información escrita sobre el presente trabajo de investigación.

**Entrevista:** Esta técnica fue utilizada para la obtención de la información mediante un dialogo sostenido entre el entrevistado y el entrevistador a través de un encuentro formal planificado basado en una cultura de ética requerida en todo trabajo de investigación.

##### **4.4.2. Instrumentos:**

Los instrumentos que se utilizaron en la investigación fueron las fichas bibliográficas y Guías de análisis documental.

#### **4.5. Plan de Análisis**

De acuerdo a la naturaleza de la investigación de los resultados se hará teniendo en cuenta la comparación a los comentarios, y estudios realizados en las informaciones recolectadas.

Para conseguir el objetivo específico 1, se realizará la revisión bibliográfica y documental de los variables de la investigación, teniendo en cuenta los antecedentes internacionales, nacionales y regionales.

Para conseguir el objetivo específico 2, se aplicará cuestionario al gerente de la empresa del caso en estudio, donde la respuesta del entrevistado pretende alcanzar la información necesaria para cumplir con el objetivo de la investigación.

Para conseguir el objetivo específico 3, se realizará un análisis comparativo de los resultados del objetivo específico 1 y 2 de dicha investigación.

#### 4.6. Matriz de Consistencia

Título	Enunciado del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
Control interno y la rentabilidad de las Micro y pequeñas empresas de servicio del rubro de restaurantes en Huamanga-2018, caso restaurant el Jardín del Ecanto.	¿Cuál es la importancia del control interno y la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas de Servicio en el rubro de restaurantes en Huamanga-2018? caso Restaurant el Jardín del Ecanto?	<p><b>Objetivo General</b> Determinar las características de control interno y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas de servicio en el rubro de los restaurantes en Huamanga-2018.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Establecer las características del control interno y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas de servicio en el rubro de los restaurantes del Perú.</li> <li>2. Determinar las características del control Interno para la mejora de la rentabilidad del restaurant el Jardín del Ecanto-Huamanga, 2018.</li> <li>3. Examinar las Características del control interno para mejorar la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del rubro de los restaurantes, “el Jardín del Ecanto-Huamanga, 2018”.</li> </ol>	No aplica	Control interno y rentabilidad.	<p><b>1. Tipo de Investigación:</b> Cualitativa</p> <p><b>2. Nivel de Investigación:</b> Documental No experimental</p> <p><b>3. Técnica:</b> Revisión bibliográfica Entrevista</p> <p><b>4. Instrumento:</b> Cuestionario</p>



#### **4.7. Principios Éticos**

Según el código de ética para la investigación planteado por la ULADECH Establecieron los siguientes principios éticos de la investigación, que en el presente estudio se tomó en cuenta. Se aplicaron los siguientes principios éticos:

- **Protección a las personas:**

La persona en cualquier investigación es el fin y no el medio, por lo que necesita un cierto grado de protección, que determinará el acuerdo de riesgo en el que incurra y la probabilidad de obtener un beneficio.

- **Integridad científica:**

La integridad o la rectitud no solo deben registrar la actividad científica de un investigador, sino que deben extenderse a sus actividades de enseñanza y práctica profesional. La integridad del investigador es especialmente relevante cuando, según los estándares éticos de su profesión, evalúa y declara daños, riesgos y beneficios que pueden afectar a los involucrados en una investigación.

- **Justicia:**

El investigador debe ejercer un juicio razonable y ponderado y tomar las precauciones necesarias para garantizar que sus prejuicios y las limitaciones de sus habilidades y conocimientos no den lugar ni toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas involucradas en la investigación el derecho a acceder a sus resultados.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados:

#### 5.1.1. Respecto al Objetivo Específico 1:

Establecer las características del control interno y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas de servicio en el rubro de los restaurantes del Perú.

**Tabla 1 Resultados Según 1er Objetivo**

<b>RESULTADO DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1</b>	
<b>AUTOR(ES)</b>	<b>RESULTADOS</b>
<b>RAMIREZ (2016).</b>	Afirma que el gerente o empresario es el principal responsable de planificar el tiempo y los recursos financieros, y delega a sus empleados (supervisor) la ejecución de las ideas del dueño del negocio, esto es muy común para las Pyme, y esto es debido al seguimiento, a veces, por un factor de tiempo al no hacer un seguimiento de los proyectos, la coordinación y el control interno no tienen éxito; hoy en día, el soporte de las tecnologías agiliza el trabajo con una buena introducción al logro de los objetivos en poco tiempo. Al mismo tiempo, los canales de comunicación entre el propietario de la empresa y los empleados deben ser claros, independientemente del tamaño, la estructura y la naturaleza de sus operaciones, este tipo de empresa permite diseñar estrategias de

prevención y detección que encuentran una mejora continua en las áreas administrativas y contables para las que la información es veraz y se pueden tomar decisiones.

Es importante que el empresario no pierda de vista el hecho de que una cosa es la propiedad y la otra la capacidad de gestión, que los delegados le permiten llevar a cabo otras actividades importantes como encontrar nuevos mercados, programas gubernamentales que impulsan este tipo de negocios y, por lo tanto, tienen la oportunidad de brindar a sus empleados la contribución de ideas innovadoras que los harán sentir tratados como una parte fundamental de su éxito.

**MENDOZA & PONCE (2016).** Afirma que la empresa Italiandeli carece de un procedimiento documentado que guíe al personal en el control interno de las actividades que realizan. Pudimos verificar que la empresa carece de un sistema donde las funciones estén definidas y bajo la responsabilidad de la persona a cargo, por lo tanto, las tareas de control específicas no están claramente asignadas a ningún miembro de la Compañía, obedeciendo las pautas establecidas por la ley. Con lo anterior es claro notar que esta

situación generó el incumplimiento de muchas obligaciones legales y fiscales, desafortunadamente se han presentado repitiéndose en los últimos períodos afectados afectando la rentabilidad del negocio por incurrir en otras obligaciones monetarias como resultado de los incumplimientos. Los problemas internos de la empresa, motivados por la falta de un sistema de control interno, han afectado el nivel de satisfacción del cliente, que es muy importante para la empresa. En consecuencia, la mala gestión refleja la necesidad imperiosa de implementar un sistema de control interno que debe estar respaldado por la mayoría de los mismos accionistas; si se admite este sistema, la compañía irá más allá de abrir nuevos lugares y así alcanzará el éxito, ya que su nombre comercial es bastante notable.

**PINTADO (2018)**

En su proyecto de investigación determina que según la opinión de los gerentes de restaurantes del distrito Hospitalario de Pampas, se sabía que en varios tipos sin gastos por provisiones para la renovación de maquinaria y equipo depreciados, o el pago de deudas vencidas, los gastos incurridos se orientan automáticamente a la

compra de cantidades adecuadas de materiales y / o suministros para el funcionamiento normal de la empresa y al pago de servicios básicos como agua potable, electricidad y teléfono. Asimismo, la mayoría de los gerentes declararon que no hicieron pagos a SUNAT porque no tenían un contador para recuperarse de dichos procedimientos. Asimismo, se sabía que las clases sin gastos por comisiones o intereses sobre préstamos a instituciones financieras, por tener su propio capital; además, presentan pérdidas / desperdicio de materia prima durante el desarrollo de sus actividades debido a la falta de control interno adecuado, por lo que no tienen una rentabilidad económica favorable para la empresa.

**SUNCIÓN (2018).**

Afirma que el restaurante blanquiroja, pertenece al rubro servicios de alimentación, de una persona natural con negocio, con ocho años de actividad ininterrumpida, se proyecta a la mejora continua de sus actividades de conformidad a la normatividad vigente del ministerio de salud y Sunat. La empresa recibe asesoramiento de contabilidad tributaria externa, está sujeta al régimen general de ingresos, contactando con la

autorización para la emisión de tickets de venta y facturas. Su personal está compuesto por 6 trabajadores, incluidos chefs, asistente, cajero, personal de servicio al cliente y gerente de limpieza. Cinco de ellos tienen un contrato trimestral, reciben una remuneración al presentar el recibo de los honorarios y un eventual trabajador en caso de aumento de la producción (vacaciones o contratos). La compañía controla los recibos de efectivo a través de liquidaciones diarias, confrontando los comprobantes de pago emitidos, por ventas en efectivo o con los informes POS (punto de venta) emitidos para el pago con tarjetas de crédito. No es política de la compañía realizar cheques en efectivo. No hace un presupuesto de ingresos y gastos, solo determina el beneficio del día con la diferencia de sus ingresos y gastos. No mantiene un fondo de caja menor fijo para gastos eventuales menores, no realiza depósitos bancarios regularmente (un periódico) no realiza conciliaciones bancarias. Las compras (diarias) se pagan en efectivo, incumpliendo la norma bancaria o la Ley de Lucha contra la Evasión y la Formalización de la Economía LEY N° 28194.

**OCHOA (2017).**

Establece que la pequeña empresa necesita con urgencia la implementación de un sistema de control interno que tenga un impacto positivo en la gestión, al mejorar la gestión, esta pequeña empresa será más rentable si el sistema de control interno sea adecuado para la pequeña empresa, la implementación de un sistema de control interno adecuado es urgente para rescatar al Mype de su futuro incierto, pero es necesario capacitar al propietario del mismo y a sus empleados en la gestión del control interno como una herramienta para mejorar la gestión. y rentabilidad de pequeñas empresas, además, el control interno en la gestión de Mypes es muy importante porque contribuye a lograr los objetivos establecidos por la pequeña empresa y, si alcanza los objetivos establecidos, se convertirá en una pequeña empresa rentable y esto se reflejará en su estado de resultados como el beneficio obtenido aumentará año tras año.

**GAVILAN (2018)**

Afirma que las principales mejoras del control interno contribuyen a la gestión de las empresas constructoras y facilitan los mejores canales de comunicación, participación y compromiso del personal y un entorno eficiente en el área

controlada, implican que las empresas mejoraron gracias a la financiación de terceros y entidades bancarias a corto plazo que les permite invertir en capital de trabajo, lo que determina qué empresa tiene la capacidad de cumplir con sus obligaciones financieras. Mientras que el financiamiento, la mejora continua y la capacitación mejoran la rentabilidad, lo que demuestra que las empresas con certificación de liquidez gracias a la rentabilidad y, por lo tanto, cumplen con las obligaciones financieras. Finalmente, también se confirma que la calidad es un factor muy importante que afecta la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas. El control interno mejora la gestión administrativa, tanto los riesgos internos como externos, evitando algunos factores que pueden afectar a la empresa, también mejora el personal entrenado en el trabajo realizado y cuenta con un monitoreo continuo por parte de la administración.

**YUPANQUI (2018)**

Establece que el financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicios de Perú son las siguientes: las micro y pequeñas empresas del sector de servicios de financiamiento de



terceros y en el tiempo que es a corto plazo, y en el cual se invierte el préstamo obtenido en capital de trabajo, en relación con la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas, afirma que el financiamiento tiene un impacto positivo en la rentabilidad. En cuanto al control interno, en todas las empresas es de suma importancia porque es una herramienta estratégica en el desarrollo y el crecimiento empresarial, además del gerente de la empresa inversiones Bezu SAC, utiliza financiamiento de terceros en el que obtiene el préstamo a corto plazo con la propuesta de no pagar mucho interés, el financiamiento obtenido se invierte en capital de trabajo. Dado que el financiamiento afecta positivamente la rentabilidad donde genera ingresos y mejora la calidad de los servicios. Respetar el control interno por la existencia de un control influye en las diferentes áreas de la empresa maximizando la oportunidad, la eficiencia de las operaciones, la rentabilidad y la confiabilidad de la información administrativa, contable y financiera.

**INGA (2019)**

Determina que uno de los principales problemas que enfrentan las micro y pequeñas empresas es el acceso limitado al financiamiento por parte de

las instituciones financieras, que muestra dificultades con los requisitos solicitados, el sistema no bancario otorga más fácilmente la obtención de préstamos. Esto se debe a que los Mypes se consideran de alto nivel. Entidades de riesgo porque no tienen garantías, en el caso de la empresa aries contratistas y servicios generales EIRL, el financiamiento obtenido es interno y externo de terceros; interno es financiado por parientes y externo es financiado por entidades financieras; El préstamo que solicita es a corto plazo, dicho préstamo se utiliza como capital de trabajo; donde señala que el financiamiento mejora su rentabilidad; afirman específicamente que el financiamiento ha influido en su rentabilidad. Por lo tanto, se concluye que el financiamiento mejora la rentabilidad del Mype en estudio a la vez el control interno que coincide con la falta de manuales, políticas y procedimientos específicos para el buen funcionamiento de las actividades; encontrar debilidades en la detección de los riesgos que pueden enfrentar, controlar el entorno y la supervisión. En el caso de la comunicación, el sujeto se conoce empíricamente. Asimismo,

existe una coincidencia con la rentabilidad generada por el financiamiento y que esto tiene un impacto positivo.

**Fuente:** Elaboración propia en base a los antecedentes de la investigación.

### 5.1.2. Respecto al Objetivo Específico 2:

Determinar las características del control interno para la mejora de la rentabilidad del restaurant el Jardín del Ecanto-Huamanga, 2018.

**Tabla 2 Resultados Según 2do Objetivo**

Nº	ITEM	VALORACIÓN	
		SI	NO
<b>CONTROL INTERNO</b>			
1	¿La Mype restaurante el Jardín del Ecanto cuenta con un control y un plan de trabajo para alcanzar sus objetivos?		x
2	¿La Mype restaurante el Jardín del Ecanto tiene un plan de contingencia para enfrentar los riesgos internos?		x
3	¿Existen mecanismos para identificar y reaccionar a los cambios, que pueden surgir y afectar el cumplimiento de las metas?		x
4	¿Están establecidas los canales de comunicación que faciliten el informe de acciones inapropiadas en el área de trabajo?	x	
5	¿Se realiza periódicamente supervisión al trabajo realizado por el personal?	x	
6	¿La empresa o el negocio cuenta con un sistema de control interno?		x
7	¿Alguna vez realizó el control y supervisión de sus ingresos, personal y de sus recursos?	x	
8	¿Se reúnen o realizan reuniones para debatir las deficiencias o dificultades para mejorar?	x	

RENTABILIDAD			
9	¿Cree que es necesario el control interno para mejorar su rentabilidad económica de su negocio y/o empresa?	x	
10	¿La empresa o el negocio tiene liquidez?	x	
11	¿Considera usted que la rentabilidad mejore los servicios de la empresa y/o negocio?	x	
12	¿La rentabilidad de su negocio y/o empresa ha venido mejorando?	x	
13	¿Cree usted que el control interno con el cual va trabajando a la fecha mejore positivamente la rentabilidad en futuro?		x
14	¿Valora la rentabilidad obtenida o generada de la empresa y/ negocio?	x	
15	¿Cree usted que una buena rentabilidad le ayudaría a crear una sucursal de su negocio y/o empresa?	x	

### 5.1.3. Respecto al Objetivo Específico 3:

Examinar las características del control interno para mejorar la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del rubro del restaurante: el Jardín del Ecanto-Huamanga, 2018.

### RESULTADO DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 03

**Tabla 3 Resultado Según 3er Objetivo**

<b>Elementos de Comparación</b>	<b>Resultado del Objetivo Específico 1</b>	<b>Resultado del Objetivo Específico 2</b>	<b>Resultado</b>
El control interno como medio de logro de objetivos y metas	<b>Ramírez (2016), Mendoza &amp; Ponce (2016), Ochoa (2017), Sunción (2018) y Pintado (2018)</b> establecen que el control interno en las micro y pequeñas empresas del rubro de los restaurantes como proceso o medio para lograr los objetivo, a la vez aporta un grado de seguridad razonable, que consta de tareas y actividades continuas para llegar a un fin, el cual está centrado en los	Según el dueño del restaurante: el Jardín del Ecanto, el control interno en dicho restaurante como medio para lograr un fin con relación a los objetivos fijados.	Si coinciden

	<p>procedimientos efectuados por el personal y el resto de los administrativos.</p>		
<p>Control interno como supervisión y monitoreo de recursos materiales y del personal.</p>	<p>Según los autores nacionales y regionales <b>Gavilan (2018)</b>, <b>Pintado (2018)</b>, <b>Sunción (2018)</b> y <b>Ochoa (2017)</b>, sobre el control interno como supervisión y monitoreo de recursos materiales y del personal, afirman que una buena administración de recursos materiales contribuye a una buena gestión del sistema de control interno, el cual a la vez constituye un instrumento muy valioso que nos ayuda a maximizar la rentabilidad, a la vez</p>	<p>Según el dueño del restaurante: el Jardín del Ecanto, indica que una buena gestión de control interno por medio de la supervisión garantiza a la empresa la maximización de la rentabilidad, ello supervisando todos los recursos que cuenta la empresa, ya sea personal, materiales, ingresos y gastos, etc.</p>	<p>Si coinciden</p>

	<p>esto es un proceso que involucra a toda la empresa desde la gerencia hasta el último trabajador, diseñado para dar un grado de razonable, garantizando la fiabilidad de la información y el cumplimiento de las políticas y normas que son aplicables a la gestión de la empresa.</p>		
<p>Ambiente de control</p>	<p>Según los autores nacionales y regionales <b>Gavilan (2018) e Inga (2019)</b>, afirman sobre el ambiente de control que si influyen en el establecimiento de los objetivos y metas de la empresa, ya que muchas Mypes no lo tienen definidos, por tal razón no pueden optimizar sus</p>	<p>Según el dueño del restaurante el Jardín del Ecanto, indica sobre el ambiente de control que alcanza sus objetivos solo que no puede optimizar sus resultados o sus beneficios que genera.</p>	<p>Si coinciden</p>

	<p>resultados, muchas veces alcanzan las metas pero como no las conocen no pueden evaluar ni comparar periodo a periodo.</p>		
<p>Evaluación de riesgos</p>	<p>Según los autores nacionales <b>Gavilan (2017)</b> y <b>Ochoa (2017)</b> determinan que la evaluación de riesgo vigila el cumplimiento, detecta y corrige operaciones, es por ello que es un proceso que da seguimiento a las operaciones celebradas en una organización, e identifica las debilidades para luego tomar decisiones para el buen gestión de la empresa.</p>	<p>Según el dueño del restaurante: el Jardín del Ecanto, señala que la evaluación de riesgo ayuda a tomar decisiones oportunas para el crecimiento del negocio antes que esto se vaya al fracaso.</p>	<p>Si coinciden</p>
<p>Importancia de la rentabilidad</p>	<p>Según los autores nacionales <b>Inga (2019)</b></p>	<p>Según el dueño del restaurante: el Jardín</p>	<p>Si coincide</p>



	<p><b>y Yupanqui (2018)</b> establecen sobre la rentabilidad que la capacidad que posee un negocio para generar utilidades, lo cual se refleja en los rendimientos alcanzados; la importancia de la rentabilidad es fundamental para el desarrollo porque da una medida de la necesidad de las cosas, además la rentabilidad es la medida que permite decidir entre varias opciones, no es una medida absoluta que camina de la mano del riesgo.</p>	<p>del Ecanto, señala que la rentabilidad es muy importante para el desarrollo, mejora o crecimiento del negocio, ya que sin la rentabilidad este negocio se iría a la quiebra o fracaso.</p>	
--	--	---	--

## **5.2. Análisis de Resultados**

### **5.2.1. Respecto al Objetivo Específico 1**

**Ramírez (2016), Mendoza & Ponce (2016), Pintado (2018), Sunción (2018), Ochoa (2017) Gavilan (2018), Yupanqui (2018) e Inga (2019)** afirman que las empresas sin importar su tamaño requieren del control interno, pero casi toda la bibliografía consultada se refiere del control interno de empresa grandes que ya tiene mercado ganado, el contar con un control interno adecuado contribuirá a mejorar la rentabilidad ya que es un proceso o medio para lograr los objetivo, a la vez aporta un grado de seguridad razonable, que consta de tareas y actividades continuas para llegar a un fin, el cual está centrado en los procedimientos efectuados por el personal y el resto de los administrativos; el control interno contribuye fuertemente a obtener una gestión óptima, toda vez que genere muchos beneficios a la administración de la empresa, en todos los niveles de la entidad, así como, en todos los procesos, sub procesos y actividades; la dirección incentiva el desarrollo transparente de las actividades de la empresa.

### **5.2.2. Respecto al Objetivo Específico 2**

**Pintado (2018), Sunción (2019)** y según encuestado al dueño del restaurante: el Jardín del Ecanto, manifiesta que el control interno en el rubro de los restaurantes es de gran importancia para el crecimiento del negocio, solo que no lo aplica o no lo realiza por no tener mecanismos suficientes para supervisar o monitorear los recursos con que cuenta dicho negocio, no realiza la evaluación de riesgos que se pueden estar dando en su entorno porque no tiene metas establecidas o plan de trabajo dentro de un determinado tiempo, a la vez no se reúnen para comunicarse sobre las deficiencias o riesgos que estarían atravesando el negocio por falta de información o conocimiento del control interno, además indica que las autoridades

no realizan alguna charla o sensibilización sobre cómo aplicar control interno, y que ellos solamente sirven para sancionar o exigir como por ejemplo las licencias de funcionamiento, etc, mas no se preocupan en cómo ayudar a los pequeños empresarios del rubro de los restaurantes, manifiesta a la vez que ellos saben que es control interno solo que no lo pueden aplicar, porque no tienen quien los guíe, también saben que una buenas gestión de control interno maximizaría su rentabilidad o utilidad en un determinado periodo, también indica que su negocio es constituido con capital propio porque con préstamos o financiamientos generan interés y que ello reduciría la rentabilidad del negocio.

### **5.2.3. Respecto al Objetivo Específico 3**

De acuerdo a la comparación de objetivo específico 1 y objetivo específico 2, se percibe lo siguiente:

Respecto al control interno como medio de logro de objetivos y metas: los resultados del objetivo específico 1 y 2, si coinciden, debido a que las pequeñas empresas del rubro de los restaurantes del Perú (**Ramírez,2016; Mendoza & Ponce, 2016; Ochoa, 2017; Sunci3n, 2018 y Pintado,2018**) y el restaurante del caso de estudio, indican que el control interno en las micro y pequeñas empresas del rubro de los restaurantes es un proceso o medio para lograr los objetivo, a la vez aporta un grado de seguridad razonable, que consta de tareas y actividades continuas para llegar a un fin, el cual está centrado en los procedimientos efectuados por el personal y el resto de los administrativos. Respecto al control interno como medio de supervisi3n y monitoreo de recursos materiales y personal: Los resultados del objetivo específico 1 y 2, si coinciden, debido a que la mayoría de los autores nacionales y regionales determinan que las pequeñas empresas del rubro de los restaurantes del Perú estudiadas según los autores nacionales y

regionales (**Pintado, 2018; Sunción, 2018 y Ochoa, 2017**), el control interno como medio de supervisión y monitoreo de recursos materiales y del personal, afirman que una buena administración de recursos materiales contribuye a una buena gestión del sistema de control interno, el cual a la vez constituye un instrumento muy valioso que nos ayuda a maximizar la rentabilidad, a la vez esto es un proceso que involucra a toda la empresa desde la gerencia hasta el último trabajador, diseñado para dar un grado de razonabilidad, garantizando la fiabilidad de la información y el cumplimiento de las políticas y normas que son aplicables a la gestión de la empresa, lo que coincide con lo manifestado por el dueño del restaurante el Jardín del Ecanto-Huamanga, sin embargo dicho restaurante no tiene mediadas o estrategias que puede tomar para mejorar estas deficiencias. Respecto al ambiente de control: los resultados del objetivo específico 1 y 2, si coinciden, debido a que la mayoría de los autores nacionales y regionales (**Gavilan, 2018 e Inga, 2019**), afirman que el ambiente de control que si influyen en el establecimiento de los objetivos y metas de la empresa, ya que muchas Mypes no lo tienen definidos, por tal razón no pueden optimizar sus resultados, muchas veces alcanzan las metas pero como no las conocen no pueden evaluar ni comparar periodo a periodo, coinciden con lo manifestado por el dueño del restaurante el Jardín del Ecanto-Huamanga, con el ambiente de control alcanza sus objetivos solo que no puede optimizar sus resultados o sus beneficios que genera dicho restaurante debido a que no tienen establecidos las metas y objetivos dentro de un periodo determinado. Respecto a la evaluación de riesgos: los resultados del objetivo específico 1 y 2, si coinciden, debido a que las pequeñas empresas del rubro de los restaurantes del Perú y el caso estudiado (**Gavilan, 2018 y Ochoa,2017**), determinan que la evaluación de riesgo vigila el cumplimiento, detecta y corrige

operaciones, es por ello que es un proceso que da seguimiento a las operaciones celebradas en una organización, e identifica las debilidades para luego tomar decisiones para la buena gestión de la empresa, coinciden con lo manifestado por el dueño del restaurante el Jardín del Ecanto-Huamanga, que la evaluación de riesgo ayuda a tomar decisiones oportunas para el crecimiento del negocio antes que esto se vaya al fracaso. Respecto a la importancia de rentabilidad: Los resultados del objetivo específico 1 y 2, si coinciden, debido a que las pequeñas empresas del rubro de los restaurantes del Perú y el caso estudiado afirman que la rentabilidad es la capacidad que posee un negocio para generar utilidades, lo cual se refleja en los rendimientos alcanzados; la importancia de la rentabilidad es fundamental para el desarrollo porque da una medida de la necesidad de las cosas, además la rentabilidad es la medida que permite decidir entre varias opciones, no es una medida absoluta que camina de la mano del riesgo, que ello coincide con lo manifestado por el dueño del restaurante el Jardín del Ecanto-Huamanga, señala que la rentabilidad es muy importante para el desarrollo, mejora o crecimiento del negocio, ya que sin la rentabilidad este negocio se iría a la quiebra o fracaso y no tendría sentido que esté funcionando dentro del mercado.

## **VI. CONCLUSIÓN**

### **6.1. Respecto al objetivo específico 1**

De acuerdo a la revisión bibliográfica realizada, las características del control interno y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del rubro de los restaurantes del Perú y del caso estudiado, está representado por el conjunto de políticas y procedimientos establecidos para proporcionar una seguridad razonable de poder lograr los objetivos específicos de la entidad; la rentabilidad de un producto o servicio representa en pequeña escala saber si la empresa está cumpliendo con los objetivos para los cuales ha sido creada: generar utilidad para los accionistas. Si bien es cierto en el Perú hay sistema de control interno estructurado, lo que pasa, es que estos sistemas no son aplicados por las micro y pequeñas empresas del Perú, para ello se sugiere que el país debe buscar la forma de cómo apoyar a las Mypes y que de esa manera mejoren su rentabilidad ya que ellos también contribuyen económicamente al estado.

### **6.2. Respecto al objetivo específico 2**

Características de control interno para mejorar la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del rubro de los restaurantes de Huamanga y del caso estudiado, el control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en una entidad para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y la complementaria administrativa y operacional, promover eficiencia en la operación y provocar adherencia a las políticas prescritas por la administración, y que en adelante contribuya a la mejora de la rentabilidad. Las Mypes en Huamanga necesitan un control interno adecuado a su entorno, para ello se sugiere que las entidades públicas del estado que se encuentran en la

jurisdicción de huamanga deben llegar a un diálogo para ver la forma de como apoyar o ayudar a estos micro y pequeños empresarios que tienen las ganas de salir adelante y que de esa manera lleguen a generar una rentabilidad beneficiosa.

### **6.3. Respecto al objetivo específico 3**

Todo los elementos comparables de los resultados del objetivo específico 1 y 2, si coinciden, es decir, las características del control interno y la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del rubro de los restaurantes en Huamanga-el Jardín del Ecanto, que el control interno es fundamental para el desarrollo o crecimiento de la empresa, sin embargo, dicho restaurante no aplica el control interno por falta de mecanismos y plan de trabajo que sirve como guía para el crecimiento de la empresa. Si bien es cierto, que la Mype no cuenta con un buen capital, es por ello que se sugiere que el Jardín del Ecanto busque la forma o las estrategias de cómo llevar un buen control interno adecuado que ayude crecimiento en el mercado, ya que de esa manera su negocio y/o empresa pueda generar una rentabilidad beneficio en el futuro.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ceupe. (s.f.). *Centro Europeo de Posgrado*. Recuperado el 10 de Octubre de 2019, de <https://www.ceupe.com/blog/que-es-la-rentabilidad-economica.html>
- Contaduría General de la Nación. (2016). *Procedimiento para la Evaluación del Control Interno Contable*. Bogotá, Colombia. Recuperado el 25 de Enero de 2020, de Resolución ICAC Normas Técnicas de Auditoría y Modelos de Informes: [http://www.contaduria.gov.co/wps/wcm/connect/1ebded1e-9061-4b5b-8036-1d29ec61f0bd/Evaluaci%C3%B3n+del+CIC+V.1.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT\\_TO=url&CACHEID=1ebded1e-9061-4b5b-8036-1d29ec61f0bd](http://www.contaduria.gov.co/wps/wcm/connect/1ebded1e-9061-4b5b-8036-1d29ec61f0bd/Evaluaci%C3%B3n+del+CIC+V.1.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT_TO=url&CACHEID=1ebded1e-9061-4b5b-8036-1d29ec61f0bd)
- Córdova, P. M. (2012). *Gestión Financiera*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. Recuperado el 10 de Octubre de 2019
- DEL TORO, R. J. (2005). *CONTROL INTERNO*. Ciencias Contables. La Habana-Cuba: Combinado de Periodicos Granma.
- Estupiñán, G. R. (2015). *Control Interno y Fraudes: Análisis de Informe COSO I, II y III con Base en los Ciclos Transaccionales* (3ra ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. Recuperado el 25 de Enero de 2020
- FERRETI, M. N. (2000). *Control Interno y Auditoría*. Facultad de Contaduría, Lima.
- Foncesa, L. O. (2011). *Sistema de Control Interno Para Organizaciones*. (I. d. Control-IICO, Ed.) Lima, Perú: Publicidad & Matiz. Recuperado el 15 de Setiembre de 2018
- Galdámez, C. V., Ávila, P. A., & Salas, C. G. (2017). *Procedimiento para la Creación de una Unidad de Auditoría Interna para el Sector de Restaurantes de Comida Rápida del Comercio de las Hamburguesas Ubicado en el Municipio de San Salvador*. Universidad de El Salvador, Facultad de Ciencias Económicas. San Salvador: Universidad de El Salvador.
- Gavilan Lopez, K. E. (2018). *El Control Interno, Financiamiento y Rentabilidad en las Micro y Pequeña Empresa, del Sector Servicios del Perú: Caso Consultoría de Obras Felita S.A.C. de la Provincia de Huanta, 2018*. Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, Ayacucho.
- González, P. A., Correa, R. A., & Acosta, M. M. (Abril de 2002). Factores Determinantes de la Rentabilidad Financiera de la PYMES. *Revista Española de Financiación y Contabilidad*. Recuperado el 10 de Octubre de 2019
- Inga, M. J. (2019). *Financiamiento, Rentabilidad y Control Interno, de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios, Caso: Aries Contratistas y Servicios Generales E.I.R.L, 2019*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas. Ayacucho: Tesis para optar grado de bachiller.
- Mantilla, B. A. (2016). *Auditoría del Control Interno* (3ra ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. Recuperado el 23 de Setiembre de 2019



- Mendoza Velasco, J. L., & Ponce, Q. W. (2016). *DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO, PARA LAS PYMES QUE DAN SERVICIO DE ALIMENTACION ITALIANDELI*. Universidad Católica del Ecuador, Facultad de Ciencias Administrativas. Guayaquil: Universidad Católica del Ecuador.
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (s.f.). *InfoPublic*. Recuperado el 15 de Octubre de 2019, de <https://infopublic.bpaprocorp.com/banco-de-leyes/ley-28015>
- Ochoa, C. A. (2017). *La Incidencia del Control en la Gestión y Rentabilidad del MYPE El Ebanista E.I.R.L. Rubro Carpintería y Anexos del Distrito de Villa el Salvador 2017*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contable, Financieras y Administrativas. Lima: Uladech.
- OSCE. (Setiembre de 2016). *Estimación de la Participación de la Micro y Pequeña Empresa (MYPE) en el Mercado Estatal*. Recuperado el 15 de Noviembre de 2019, de <https://portal.osce.gob.pe/osce/sites/default/files/Participaci%c3%b3n%20Mype%202015.pdf>
- Pérez, P., & Gardey, A. (2014). *Definiciones de Rentabilidad Financiera*. Recuperado el 10 de Octubre de 2019, de <https://definicion.de/rentabilidad-financiera/>
- Pintado, A. D. (2018). *Caracterización de la Calidad del Servicio al Cliente y Rentabilidad en las MYPES en el Sector Servicio, Rubro Restaurantes del Distrito de Pampas de Hopital – Tumbes, 2017*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote., Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas. Tumbes: Tesis Para optar el grado de contador.
- Raffino, M. E. (3 de Setiembre de 2019). *Control de Calidad*. Obtenido de Concepto.com: <https://concepto.de/control-de-calidad/>
- Ramírez, A. S. (2016). *Control Interno de las PYMES*. Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Contaduría y Auditoría. Valle del Sol: VincultégicaEFAM. Recuperado el 12 de Noviembre de 2019
- Sánchez, S. (Marzo de 1994). La Rentabilidad Económica y Financiera de la Gran Empresa Española. Análisis de los Factores Determinantes. *Revista Española de Financiación y Contabilidad*. Recuperado el 10 de Octubre de 2019
- Santiesteban, S., Fuentes, F. G., & Leyva, C. (s.f.). *Análisis de la Rentabilidad Económica. Tecnología Propuesta para Incrementar la Eficiencia Empresarial*. Habana, Cuba: Universitaria. Recuperado el 10 de Octubre de 2019
- Sunció, A. M. (2018). *Los Mecanismos del Control Interno en el Rubro Restaurantes del Perú. CASO: Servicios Generales Medsun Restaurante Blaquiroya Piura-2018*. Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, Piura.
- Yupanqui, J. M. (2018). *El Financiamiento, Rentabilidad y Control Interno de la Micro y Pequeñas Empresas del Servicios del Perú: Caso Inversiones Bezu S.A.C del Distrito de Ayacucho*,

2018. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas. Ayacucho: Tesis para optar grado de Contador.

## ANEXOS

### Anexo 01: Cuestionario



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE FACULTAD DE  
CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD CUESTIONARIO  
APLICADO AL “RESTAURANTE EL JARDÍN DEL  
ECANTO”**

El presente cuestionario de recojo de información se aplicará al dueño del restaurante. La información es sólo de carácter académico, por ello, se agradece la colaboración prestada.

**Título del Proyecto:** Control Interno y la Rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas de Servicio del Rubro Restaurantes en Huamanga-2018, Caso Restaurant El Jardín del Ecanto.

Nº	ITEM	VALORACIÓN		
		SI	NO	OBSERVACIÓN
CONTROL INTERNO				
1	¿La Mype Restaurante El Jardín del Ecanto cuenta con un control y un plan de trabajo para alcanzar sus objetivos?			
2	¿La Mype Restaurante El Jardín del Ecanto tiene un plan de contingencia para enfrentar los riesgos internos?			
3	¿Existen Mecanismos para identificar y reaccionar a los cambios, que pueden surgir y afectar el cumplimiento de las metas?			

4	¿Están establecidas los canales de comunicación que faciliten el informe de acciones inapropiadas en el área de trabajo?			
5	¿Se realiza periódicamente supervisión al trabajo realizado por el personal?			
6	¿La empresa o el negocio cuenta con un sistema de control interno?			
7	¿Alguna vez realizó el control y supervisión de sus ingresos, personal y de sus recursos?			
8	¿Se reúnen o realizan reuniones para debatir las deficiencias o dificultades para mejorar?			
<b>RENTABILIDAD</b>				
9	¿Cree que es necesario el control interno para mejorar su rentabilidad económica de su negocio y/o empresa?			
10	¿La empresa o el negocio tiene liquidez?			
11	¿Considera usted que la rentabilidad mejore los servicios de la empresa y/o negocio?			
12	¿La rentabilidad de su negocio y/o empresa ha venido mejorando?			
13	¿Cree usted que el control interno con el cual va trabajando a la fecha mejore positivamente la rentabilidad en futuro?			
14	¿Valora la Rentabilidad obtenida o generada de la empresa y/ negocio?			
15	¿Cree usted que una buena rentabilidad le ayudaría a crear una sucursal de su negocio y/o empresa?			