



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERÚ.
CASO: MULTISERVICIOS LEONOR SRL,
PROVINCIA DE MAYNAS, PERÍODO 2020**

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

AUTOR

**RIVERA ACOSTA, RONNY SANDRO
ORCID N° 0000-0002-8579-1010**

ASESOR

**MARTÍNEZ ORDINOLA, MARÍA FANY
ORCID N° 0000-0001-6288-9018**

CHIMBOTE – PERÚ

2021

1. Título.

**“CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERÚ. CASO: “MULTISERVICIOS
LEONOR SRL, PROVINCIA DE MAYNAS, PERÍODO 2020.”**

2. Equipo de trabajo

AUTOR

Rivera Acosta, Ronny Sandro

ORCID: 0000-0002-8579-1010

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

ASESOR

Martínez Ordinola, María Fany

ORCID N° 0000-0001-6288-9018

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

JURADOS

Juan Marco, Baila Gemin

0000-0002-0762-4057

Presidente

Nidia Erlinda, Yépez Pretel

0000-0001-6732-7890

Miembro

Ana María del Pilar, Roncal Morales

0000-0002-5782-361X

Miembro

3. Firma del jurado y asesor

Mgtr. Juan Marco, Baila Gemin

0000-0002-0762-4057

PRESIDENTE

Mgtr. Nidia Erlinda, Yépez Pretel

0000-0001-6732-7890

MIEMBRO

Mgtr. Ana María del Pilar, Roncal Morales

0000-0002-5782-361X

MIEMBRO

Dr. Martínez Ordinola, María Fany

ORCID N° 0000-0001-6288-9018

ASESOR

4. Hoja de agradecimiento y dedicatoria

Dedicatoria

A DIOS, por permitirme seguir en esta lucha constante de profesionalismo en el ámbito laboral, sobre todo por iluminarme en este camino del desarrollo universitario y personal, en los conocimientos para poder seguir adelante.

A mi madre quien es y sigue siendo tutela espiritual, ejemplar y moral de mi vida, siguiendo alentándome en los momentos más dificultosos que se presentan en mi

A mi hija Milena, por ser la esencia de la motivación interior y el coraje a seguir en este arduo camino de la vida y el conocimiento intelectual

Agradecimiento

A la Universidad Católica Los
Ángeles de Chimbote por
darme la oportunidad de poder
realizar la carrera de
Contabilidad y poder realizar
éste trabajo de investigación.

A mi madre Milena por su
colaboración en este tramo del
estudio de la carrera por su
apoyo incondicional a estas
alturas de mi vida.

A mi padre Jorge, por
brindarme siempre su apoyo en
mi infancia y niñez,
inculcándome el amor al
estudio y el respeto a los
docentes que día a día forman a
los futuros profesionales de
nuestro país.

5. Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general identificar las características del control interno de la microempresa Multiservicios Leonor S.R.L. de la Provincia de Maynas, Iquitos 2020. La metodología fue de tipo cualitativo, descriptivo de estudio y de caso. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario de 18 preguntas cerradas aplicadas al gerente de la empresa, encontrando los siguientes resultados: Respecto al objetivo específico 01. La mayoría de micro y pequeñas empresas tiene deficiencias administrativas de los componentes del control interno, porque las microempresas no cuentan en su mayoría dichos componentes instalados en su negocio. Respecto al objetivo específico 02. Se demuestra que la empresa no tiene implementado un sistema de control aceptable para el normal desarrollo de sus funciones operativas y administrativas. Respecto al objetivo específico 3 se concluye que la empresa en estudio no cuenta con una administración técnica de un control interno, tiene un inadecuado proceso logístico en calidad de las materias primas, carece de información acerca del control interno, no cuenta con el personal óptimo en las áreas de funcionamiento operacional, no tiene un mecanismo de auditoría por medio del cual se detectan fallas. Finalmente se concluye, que, coinciden en gran porcentaje sobre la relación que existe entre el objetivo específico 1 y el objetivo específico 2 de que al no tener implementado los componentes del control interno la empresa se desarrolla en forma no tan adecuada a los procedimientos administrativos normales.

Palabras clave: Control Interno, Micro Empresa, Sector Servicios

Abstract

The general objective of this research work is to identify the characteristics of the internal control of the microenterprise Multiservicios Leonor S.R.L. of the Province of Maynas, Iquitos 2020. The methodology was qualitative, descriptive study and case. For data collection, a questionnaire of 18 closed questions applied to the manager of the company was used, finding the following results: Regarding the specific objective 01. Most micro and small companies have administrative deficiencies of the internal control components, because the Micro-enterprises do not have these components installed in their business for the most part. Regarding the specific objective 02. It is shown that the company does not have an acceptable control system in place for the normal development of its operational and administrative functions. Regarding specific objective 3, it is concluded that the company under study does not have a technical administration of internal control, has an inadequate logistics process in terms of quality of raw materials, lacks information about internal control, does not have the optimal staff in the operational areas of operation, does not have an audit mechanism through which failures are detected. Finally, it is concluded that they coincide in a large percentage on the relationship that exists between specific objective 1 and specific objective 2 that by not having the internal control components implemented, the company develops in a way that is not so adequate to normal administrative procedures.

Keywords: Internal Control, Micro Enterprise, Services Sector

6. Contenido

1. TÍTULO.....	2
2. EQUIPO DE TRABAJO	3
3. FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	4
4. HOJA DE AGRADECIMIENTO Y DEDICATORIA	5
DEDICATORIA.....	5
AGRADECIMIENTO	6
5. RESUMEN	7
6. CONTENIDO	9
I Introducción.....	13
II. Revisión de Literatura.....	18
2.1 Antecedentes	18
2.1.1 Internacionales.....	18
2.1.2 Nacionales.....	21
2.1.3 Locales.....	23
2.2 Bases teóricas de la investigación.....	25
2.2.1 Control interno.....	25
2.2.1.1 Definición del control interno.	25
2.2.1.2 Beneficios de contar con un control interno.	25
2.2.1.3 Caracterización.	26
2.2.1.4 Importancia.	26
2.2.1.5 Clasificación.....	28
2.2.1.6 Principios.	29

2.2.1.7	Sistema de control interno.....	32
2.2.1.7.1	Definición.....	32
2.2.1.7.2	Características.	32
2.2.2	Rentabilidad.	34
2.2.2.1	Medición de la rentabilidad.....	34
2.2.2.2	Factores determinantes de la rentabilidad.	40
2.2.2.3	Formas de elevar la rentabilidad.	42
2.2.3.	Mypes	43
2.2.3.1	Definición	43
2.2.3.2	Características	44
2.2.3.3	Registro De Las Micro Y Pequeñas Empresas (Remype)	44
2.2.3.4	Beneficios de la ley Mype.....	44
2.2.3.5	SRL Definición:	45
2.2.3.6	Características:.....	45
2.2.4	Caso de estudio.	45
2.2.4.1	Misión.	47
2.2.4.2	Visión.....	47
2.2.4.3	Organigrama:	48
2.2.4.4	Ubicación:	48
2.2.4.5	Portada:.....	48
III	Hipótesis.....	49
IV.	Metodología	50
4.1.	Tipo de investigación.....	50

4.2.	Diseño de la investigación. (Incluye hipótesis si se requiere)	50
4.3.	El universo y muestra.	51
4.4.	Definición y operación de variables.....	51
Matriz de operacionalización de la variable:		53
4.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	51
4.6.	Plan de análisis.	51
4.7.	Matriz de consistencia.....	52
4.8.	Principios éticos	54
V.	Resultados y análisis de resultados.....	57
5.1	Resultados	57
5.1.1	Resultados del objetivo específico n°1.....	57
5.1.2	Resultado del objetivo específico n° 02	58
5.1.3	Resultados del objetivo específico n° 3.....	61
5.2	Análisis de resultados.....	62
5.2.1	Respecto al Objetivo Específico 1	62
5.2.2	Respecto al Objetivo Específico 2.....	62
5.2.3	Respecto al Objetivo Específico 3.....	63
VI	Conclusiones	65
6.1.	Conclusiones	65
6.1.1.	Respecto al Objetivo Específico 1	65
6.1.2.	Respecto al Objetivo Específico 2.....	65
6.1.3.	Respecto al Objetivo Específico 3.....	66
6.2.	Recomendaciones	66

BIBLIOGRAFÍA	67
ANEXOS.....	70

I Introducción

El presente trabajo de investigación, denominada CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERÚ. CASO: “MULTISERVICIOS LEONOR SRL, PROVINCIA DE MAYNAS, PERÍODO 2020.” Está dentro y acorde a las líneas de investigación planteada por la universidad. Las Mypes cumplen un rol fundamental en la sociedad, el aporte de la producción de bienes y servicios, adquiriendo y vendiendo productos o añadiéndoles valor agregado, constituye un elemento principal en la actividad económica y generación de empleo, pero, “carecen de capacitación, poca gestión de negocios, falta de capitales de trabajo por elevado financiamiento de crédito, poca asistencia técnica, y demasiada informalidad . Las micro y pequeñas empresas (Mypes) son unidades económicas que pueden desarrollar actividades de producción, comercialización de bienes, prestación de servicios, transformación y extracción de recursos, existen casi 6 millones a nivel nacional, 93.9% microempresas (1 a 10 trabajadores) y solo 0.2% pequeñas (de 1 a 100 trabajadores), el resto, 5.9% son medianas y grandes empresas. Las Mypes mayormente surgen por necesidades insatisfechas de sectores pobres, por desempleo, bajos recursos económicos, dificultades para obtener créditos, entre otros. (Palacios, 2018)

Los controles internos son fundamentales para lograr un registro exacto de las transacciones y la preparación de reportes financieros confiables. Muchas actividades de negocios involucran diariamente un alto volumen de transacciones y numerosos juicios. Sin controles adecuados que aseguren el registro apropiado de las transacciones, la información financiera resultante puede no ser confiable y debilitar la habilidad de la

gerencia para tomar decisiones, así como su credibilidad ante proporcionar seguridad razonable respecto al logro de objetivos en las tres categorías siguientes: eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera, y cumplimiento con leyes y regulaciones. (Frías, 2015)

La razón del presente trabajo de investigación se ejecuta con el fin de influir en las empresas para mejorar su rentabilidad en el mediano y corto plazo, ya que las microempresas no cuentan en la mayoría con un control interno adecuado para su funcionamiento operativo, técnico y administrativo”. En nuestros tiempos no importa el tamaño de las “organizaciones”, ni el mercado en donde se desarrolle sus actividades, a las empresas se les recomienda aplicar un “*sistema de control interno*” que determine la utilización adecuada de los recursos económicos, físicos y sus capacidades humanas, esto repercute a la organización y la planificación de sus procesos.

La metodología de la investigación es de tipo cualitativo que se desarrolló en la fase final del proyecto, lo cual analizamos y tenemos los resultados como mencionaremos más adelante. El nivel de investigación es descriptivo ya que de cierta manera nos da a conocer la situación exacta a través de la caracterización del control interno de la empresa de sus distintas actividades y procesos que realiza. Las herramientas que se utilizó es una encuesta que nos sirvió para comparar los resultados entre ambos objetivos específicos.

Como lo descrito anteriormente se planteó el enunciado del problema de esta manera: ¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú; caso: Multiservicios Leonor SRL, provincia de Maynas, ¿período 2020? Y para dar respuesta al problema planteado se propuso el siguiente objetivo general:

Determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú. Caso: “Multiservicios Leonor SRL. provincia de Maynas, período 2020.

Entonces para responder al objetivo general se formuló los siguientes objetivos específicos:

1.- Identificar las características del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del Perú. Caso: Multiservicios Leonor SRL. provincia de Maynas, período 2020.

2.- Describir las características del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del Perú. Caso: Multiservicios Leonor SRL. provincia de Maynas, período 2020.

3.- Analizar y comparar las características del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del Perú. Caso: Multiservicios Leonor SRL. provincia de Maynas, período 2020.

Este trabajo de investigación se justifica por el motivo principal que las microempresas de la ciudad de Iquitos, Provincia de Maynas están creciendo y desarrollándose de una manera inadecuada en el “control interno”, que perjudica la “rentabilidad” de las mismas, es más una gran mayoría no cuenta con esta guía y herramienta contable administrativa para el mejor control de sus operaciones y su desarrollo empresarial.

La razón del presente trabajo de investigación se desarrolla con el afán de influir en las empresas para mejorar su “rentabilidad” en el mediano y corto plazo, ya que se visualiza que las microempresas no cuentan en la mayoría con la parte técnica “administrativa contable” que requieren para determinado fin. En nuestros tiempos no importa el tamaño de las “organizaciones”, ni el mercado en donde se desarrolle sus

actividades, a las empresas se les recomienda aplicar un “*sistema de control interno*” que determine la utilización adecuada de los recursos económicos, físicos y de capacidades humanas, esto repercute a la organización y la planificación de procesos.

El principal resultado de la investigación se observó en el análisis comparativo respecto a los objetivos específicos 1 y 2, que, nos demuestra que de la empresa en estudio no cuenta instalada los componentes del control interno, tiene un inadecuado proceso logístico, carece de información acerca de esta variable de control interno, el personal no está capacitado para desenvolverse con criterios en el control interno; coincidiendo así con los resultados de los antecedentes. Luego de la revisión bibliográfica, de los resultados obtenidos y análisis de resultados se llegó a la siguiente conclusión: salvaguardar un ambiente y clima laboral de respeto e integridad, promoviendo una actitud de compromiso adecuado. evitar errores, incitando al personal a ser eficiente en el desarrollo de actividades basado en un organigrama, también un manual de normas que plasme actividades, responsabilidades, plan de trabajo; sirviendo para el correcto manejo de las actividades y funcionamiento de la empresa. Por lo que se recomienda asimismo plasmar los códigos y normas que rige la empresa en físico y ser entregado a los trabajadores, con la debida firma de cargo por entregado, para que así se den todos por enterados de su contenido, y no exista excusas o inconvenientes futuros o una mala aplicación de las normas que rigen la empresa. Implantar medidas correctivas en el mejoramiento del control interno de procesos y operaciones, estando sujetas al monitoreo oportuno y seguimiento continuo en relación al área de administración y ventas de la empresa. La empresa en estudio no tiene un mecanismo de auditoría por medio del cual se detectan

fallas. Tampoco cuenta con un proceso para comunicarse si los controles no están siendo efectivos; es importante, para el diseño del sistema de control en “MULTISERVICIOS LEONOR S.R.L.” del sistema propuesto para brindar los conocimientos contables tanto en forma personal como apoyo a la empresa que los procesos detectados sean corregidos para eliminar estas fallas; agilizar y dar valor agregado al producto. Finalmente, para el contador, los trabajos e investigaciones sobre “control interno” son de notable importancia, por la aceptación que tiene el control en la administración moderna, y el papel que se requiere en cuanto a detección de problemas y apoyo al desarrollo de “objetivos financieros y operacionales”.

II. Revisión de Literatura

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales.

Para el desarrollo del presente trabajo investigativo se ha realizado un análisis sobre los procesos realizados anteriormente por diferentes estudios tales como:

(Escobar, Medina, & Meléndez, 2012). El presente trabajo de tesis buscó el diseño de un control interno administrativo contable para las empresas dedicadas a la producción y venta de calzado en la ciudad de San Miguel; año 2012, Con la investigación se elabora una guía de control administrativo contable para las empresas dedicadas a la producción y venta de calzado en la ciudad de San Miguel, identificando las fases y los centros de costos involucrados en el proceso de producción de calzado y proponer cual es el más adecuado para que los empresarios apliquen en la producción, elaborando un modelo de control interno administrativo contable, aplicando la normativa contable y legal que permita a las empresas dedicadas a la fabricación y venta de calzado poder determinar sus costos de producción. El objetivo de un sistema de costos es la determinación de los costos unitarios de producción y el control de las operaciones. Los tipos de sistemas de costos son por órdenes de producción y por procesos, el primero responde a instrucciones concretas y específicas de producir uno o varios artículos o un conjunto similar de los mismos, requerido por una orden de producción; el segundo es una producción continua y el costo se adquiere hasta que se hace el cierre o inventario final, y siempre se calcula de manera más general. Además, se presentan normas de control interno que deben de poner en práctica las empresas que se dedican a la producción de calzado, pues estas son

una forma de poder llevar todo bajo control para la presentación de la información, asimismo se muestran los manuales de procedimientos y funciones; de las actividades que realizaran los empleados de las empresas productoras de calzado. Es por esa razón, que el presente trabajo se enfoca en proporcionar una guía sobre la implementación de un sistema de costos para las empresas dedicadas a la producción y venta de calzado en la ciudad de San Miguel, en el que se reflejara la descripción de puestos que están dentro de la empresa, una descripción contable de las operaciones de las entidades manufactureras, así como las políticas contables aplicables relacionadas con las Normas Internacionales de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades.

(Martínez, 2011). El presente trabajo de investigación sobre la aplicación de un modelo de costeo y su incidencia en la valoración de los inventarios en la empresa de calzado Lady Rose que en el segundo semestre del año 2010 busca demostrar que la aplicación de un sistema de costos es un instrumento de control que ayudará a la empresa de calzado Lady Rose a mejorar los procedimientos productivos y control de inventarios, obtener información contable real y oportuna que permita a los Administradores tomar decisiones correctas para que de esta manera contribuir con el mejoramiento continuo de la empresa. Este trabajo surge al identificar el principal problema por el cual la empresa se ve afectada dado por el inadecuado control de costos en la producción de calzado base de la investigación, por lo que precisa la búsqueda de dar una solución al problema planteado.

(Meneses, 2019) El presente proyecto de tesis “Modelo de costeo aplicado a las actividades del Taller de Calzado Negro” expone una propuesta de aplicación de sistema

de costos para ser aplicado en los procesos que se realizan en el taller de calzado Negrito, el cual tiene como actividad principal la elaboración de calzado casual para hombres y mujeres, ubicado en la ciudad de Guayaquil. El objetivo del proyecto en mención es aportar al propietario herramientas de planificación, control en cuanto a sus recursos y procesos, para lograr una acertada toma de decisiones. Para la obtención de los datos objeto de estudio se aplicará investigación de tipo explicativa y de campo cuya finalidad será conocer a fondo las actividades que se realizan y el nivel de impacto que recae sobre cada proceso para finalmente y con estos datos poder aplicar un sistema de costos ABC el cual permitirá el desarrollo del taller, incrementar el rendimiento y asegurar el desarrollo adecuado de las actividades del taller de calzado. En la actualidad la oferta del mercado del calzado ha incrementado siendo esta una de las industrias que más ingresos genera a los pequeños comerciantes sin depender de una etapa estacional comercial, el calzado durante varios años ha variado su calidad, textura, materiales de uso y diseños, por lo que, a nivel nacional ha surgido una gran necesidad de buscar materiales internacionales para cumplir con las expectativas de la población y cubrir los precios de la demanda. La importación del mercado internacional ha provocado que en los últimos años la producción del calzado se encuentre en severas complicaciones debido a que el calzado de países como China y Brasil son más económicos y cubren las diversas demandas de la población; por lo cual genera una tensión entre los pequeños comerciantes en saber distribuir sus ganancias para sus costos y poder obtener una utilidad cómoda que les ayude a continuar en el mercado o innovar en sus producciones.

2.1.2 Nacionales.

(Reyes, 2018) La presente tesis "Control interno de inventario y su incidencia en la rentabilidad en las Mypes formales de la industria de calzado Sector Liberación", tuvo como objetivo general Determinar la incidencia del control interno de inventario en la rentabilidad en las mypes formales de la Industria de calzado sector Liberación - El Porvenir año 2018, el diseño de la investigación realizada en las mypes fue no experimental y de corte transversal. La población y la muestra fueron las mypes de calzado – Porvenir, para ello se detectó las deficiencias que suceden en el área de almacén, posteriormente se analizó la rentabilidad de las mypes. La información se obtuvo aplicando una entrevista, observación y un análisis documental por medio de las ratios. Con la aplicación de control interno de inventarios, las mypes incrementaron su rentabilidad sobre sus activos en 2% y 3%, lograron un incremento en su rentabilidad sobre las ventas en 2% y 4% y un aumento de su rentabilidad sobre su capital en 2% y 4%. Se concluyó, que la implementación de mejoras de control interno de almacén, fortaleció a las mypes incrementando la rentabilidad en el sector calzado.

(Rafael, 2014) El desarrollo de la presente investigación Propuesta de un eficiente Sistema de Control Interno para mejorar la rentabilidad de la Empresa de Calzados Carubi S.A.C, es realizado bajo el contexto de la Ley Nacional de Control y sus modificaciones en el Perú, el cual establece las normas que regulan el ámbito, organización, atribuciones y funcionamiento del Sistema Nacional con la finalidad de implementar un control en las diferentes áreas dentro de los sectores económicos existentes en el país La presente investigación tiene como objeto de estudio Proponer el Sistema de Control Interno dentro

de la empresa de Calzados Carubi SAC, para mejorar la rentabilidad de la empresa. Un Sistema de control interno brinda mayor control y seguridad a la utilización óptima de los recursos de la empresa y de ese modo, busca la mayor eficacia y eficiencia en las distintas operaciones que esta realiza. El presente estudio de investigación es aplicativo y se utilizaron técnicas como la observación, entrevistas y encuestas, etc. Así también se utilizaron instrumentos de recolección de datos como la indagación, informes, documentos internos, estados financieros de la empresa La empresa Calzados Carubi S.A.C, sujeta a la presente investigación, tiene como objeto social la producción y comercialización de calzados para dama, caballero y niños; por ello, el crecimiento y desarrollo empresarial depende básicamente de las estrategias aplicadas por el gerente de la empresa. Se ha recopilado información correspondiente al periodo 2012-2013 que la empresa ha generado en el desarrollo normal de sus operaciones; dicha información fue analizada, interpretada y por ende se implementó el Control Interno, lo cual permitió obtener información financiera acorde con la realidad económica y financiera de la empresa.

(Mendoza, 2018). El presente trabajo de investigación El control de inventario y su incidencia en la rentabilidad de la empresa SBD Perú S.A. en el año 2017 trata de cómo incide el control de inventario en la rentabilidad de la empresa SBD PERU S.A., de cómo opera en su almacén, ya que actualmente esta empresa cuenta con distintos problemas respecto a sus inventarios, y es por ello la presente investigación. La empresa SBD PERU S.A., cuenta con distintas empresas como competencia, estas mismas también dedicadas al mismo rubro, compitiendo así en ofrecer productos innovadores, mejor a cada

competencia y así obtener más ingresos por sus ventas. Y esto no es lo único, es el principio de todo un proceso, también se define como es que se manejan los procesos en el almacén, si se tiene personal altamente capacitado, y si se cumplen todos los pasos para el proceso de ingreso y salidas de mercaderías. También se analiza la incidencia de cómo y de qué manera esto afecta en la rentabilidad de esta empresa de herramientas industriales, las causas y consecuencias de cómo esto afecta o no.

2.1.3 Locales.

(Meza, 2019). La Contabilidad Gerencial comprende el desarrollo e interpretación de la información contable (oportuna y confiable) para la toma de decisiones, planeamiento y control de una organización. Ayuda a manejar y controlar las operaciones diarias del negocio. La contabilidad gerencial se enfoca en el uso eficiente y eficaz de los recursos de la organización a través de la aplicación y uso de estrategias, políticas y programas para el logro de sus objetivos. Es muy importante para la contabilidad de gerencia determinar los costos y elegir al que más se ajuste o adecue al tipo de organización que tenemos. Para el éxito y supervivencia de ésta. El control que se realiza permanentemente en la organización ayuda a la contabilidad de gerencia a hacer los ajustes necesarios entre lo real y lo presupuestado y tomar las medidas correctivas pertinentes, así mismo controlar posteriormente estas medidas, para ver si han sido corregidas.

(Noriega, 2018). La Contabilidad, nace y evoluciona con el desarrollo del hombre, la historia nos demuestra que los grupos humanos desde sus inicios, han tenido la preocupación y necesidad de buscar diferentes medios para registrar, ordenar y tener información sobre sus bienes y negocios. Hecho que se ha ido perfeccionando y que hoy

en día la sociedad moderna exige de las instituciones eficiencia y calidad competitiva de acuerdo a los cambios que se van operando continuamente, por lo que también se fueron creando métodos y procedimientos con la finalidad de elaborar cuentas para ordenar los negocios y que estos cuenten con una información histórica, veraz y responsable, permitiendo conocer resultados de la gestión realizada en un determinado periodo, y que a su vez esta información constituya una herramienta básica para la toma de decisiones.

Entonces es preciso determinar que su función de control de la contabilidad ha tomado mayor auge en razón del crecimiento de la actividad comercial, la globalización y el mayor desplazamiento del hombre donde termina por aceptar una de las dos opciones: la formalidad o la informalidad, es por ello que el desarrollo de este tema nos permite conocer la contabilidad como un sistema de información, resaltando su utilidad, su rol significativo de orientación, control, equilibrio e información permanente.

(Goñaz & Zevallos, 2016) El presente trabajo de investigación: “Determinación de un sistema de costos por procesos para mejorar la rentabilidad en la empresa Panadería Oriental S.R.L., de la ciudad de Iquitos, 2016 tiene como objetivo la determinación de un sistema de costos por procesos y sus elementos para determinar la incidencia que este tendría en la rentabilidad, y que este beneficie a la gestión empresarial de la empresa. El estudio de investigación es de tipo causal, descriptivo, con base en la observación y la aplicación de entrevistas a la gerente general, a los jefes de las diferentes áreas. Se ha llegado a los siguientes resultados: el proceso productivo es continuo, de producción homogénea y masiva, con esto buscamos establecer porque la situación de costeo actual no está acorde con las características de la empresa y su proceso de producción.

Luego se establecieron los elementos determinantes del sistema de costos por procesos; y finalmente se determinaron para la empresa Panadería Oriental S.R.L. el costo de producción. “Entre las conclusiones, se determinó que un sistema de costos por procesos permitirá mejorar la gestión de la empresa, se determinó que la empresa no aplica políticas, ni procedimientos que permitan efectuar un control eficiente de sus recursos.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Control interno.

2.2.1.1 Definición del control interno.

(Céspedes, 1997). El control interno es el conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una empresa u organización con el fin de asegurar los activos estén protegidos, que los registros contables sean fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y objetivos previstos.

2.2.1.2 Beneficios de contar con un control interno.

- Lograr objetivos y metas
- Promover desarrollo organizacional
- Asegura el cumplimiento normativo
- Reducir riesgos de corrupción
- Regenera cultura de prevención
- Contar con información contable y oportuna.

2.2.1.3 *Caracterización.*

Es un proceso; es decir, un medio para lograr un fin y no un fin en sí mismo. Lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles y no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos. En cada área de la organización, el funcionario encargado de dirigirla es responsable por el control interno ante su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos; y en su cumplimiento participan todos los trabajadores de la entidad independientemente de su categoría ocupacional .

Aporta un grado de seguridad razonable, con relación al logro de los objetivos fijados; no la total. Debe facilitar la consecución de objetivos en una o más de las áreas u operaciones en la entidad. Debe propender al logro del autocontrol, liderazgo y fortalecimiento de la autoridad y responsabilidad de los colectivos .

2.2.1.4 *Importancia.*

- El control interno trae consigo una serie de beneficios para la entidad. Su implementación y fortalecimiento promueve la adopción de medidas que redundan en el logro de sus objetivos.
- A continuación, se presentan los principales beneficios. La cultura de control favorece el desarrollo de las actividades institucionales y mejora el rendimiento. El control interno bien aplicado contribuye fuertemente a obtener una gestión óptima, toda vez que genera beneficios a la administración de la entidad, en todos los niveles, así como en todos los procesos, sub procesos y actividades en donde se implemente.
- El control interno es una herramienta que contribuye a combatir la corrupción.

- El control interno fortalece a una entidad para conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad y prevenir la pérdida de recursos.
- El control interno facilita el aseguramiento de información financiera confiable y asegura que la entidad cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdidas de reputación y otras consecuencias. En suma, ayuda a una entidad a cumplir sus metas, evitando peligros no reconocidos y sorpresas a lo largo del camino. La implementación y fortalecimiento de un adecuado control interno promueve entonces :
 - La adopción de decisiones frente a desviaciones de indicadores.
 - La mejora de la ética institucional, al disuadir de comportamientos ilegales e incompatibles.
 - El establecimiento de una cultura de resultados y la implementación de indicadores que la promuevan.
 - La aplicación, eficiente, de los planes estratégicos, directivas y planes operativos de la entidad, así como la documentación de sus procesos y procedimientos.
 - La adquisición de la cultura de medición de resultados por parte de las unidades y direcciones.
 - La reducción de pérdidas por el mal uso de bienes y activos del estado.
 - La efectividad de las operaciones y actividades.
 - El cumplimiento de la normativa.
 - La salvaguarda de activos de la entidad”.

2.2.1.5 *Clasificación.*

El control interno se clasifica de la siguiente manera:

A). Control contable

Comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos cuya misión es salvaguardar los activos y la fiabilidad de los registros financieros, debe diseñarse de tal manera que brinde la seguridad razonable de que :

- las operaciones se realizan de acuerdo con autorizaciones de la administración.
- las operaciones se registran debidamente para:
 - Facilitar la preparación de los estados financieros de acuerdo con las normas internacionales de contabilidad.
 - Lograr salvaguardar los activos.
 - Poner a disposición información suficiente y oportuna para la toma de decisiones.
- El acceso a los activos sólo se permite de acuerdo con autorizaciones de la administración.
- La existencia contable de los bienes se compare periódicamente con la existencia física y se tomen medidas oportunas en caso de presentarse diferencias.
- El aseguramiento de la calidad de la información contable para ser utilizada como base de las decisiones que se adopten.

B). Control administrativo

Está orientado a las políticas administrativas de las organizaciones y a todos los métodos y procedimientos que están relacionados, en primer lugar, con el debido acatamiento de las disposiciones legales, reglamentarias y la adhesión a las políticas de los niveles de dirección y administración y, en segundo lugar, con la eficiencia de las operaciones. El control administrativo interno debe incluir análisis, estadísticas, informes de actuación, programas de entrenamiento del personal y controles de calidad de productos o servicios.

2.2.1.6 Principios.

Responsabilidad delimitada: Se deben establecer por escrito las responsabilidades de cada cargo y hacerlas conocer a los interesados. Por ejemplo: la responsabilidad de autorizar los pagos recaerá en una sola persona, quien tenga conocimiento de ella.

Separación de funciones de carácter incompatible: debe existir una adecuada segregación de funciones y deberes, de modo que una sola persona no controle todo el proceso de una operación. Por ejemplo: el cajero no debe ser correntista, ni tenedor de libros, que son funciones incompatibles y deben ser desempeñadas por distintas personas.

Servidores hábiles y capacitados: se debe seleccionar y capacitar adecuadamente a los empleados, para aumentar la eficiencia y economía en sus labores. Por ejemplo: el cargo de contador debe ser desempeñado por una persona que posea título profesional y la experiencia correspondiente a su nivel de responsabilidad.

Aplicación de pruebas continuas de exactitud: consiste en la verificación periódica y sorpresiva de las operaciones; deben aplicarse para asegurar la corrección en las

operaciones. Por ejemplo: comparar con otra persona el total cobrado diario con el total depositado en bancos.

Movimiento de personal: llevar a cabo un movimiento de personal hasta donde sea posible y exigir que los empleados de confianza disfruten de sus vacaciones, en especial aquellos empleados que desempeñan cargos de responsabilidad sobre recursos financieros o materiales. Esta medida permitirá entre otras cosas: capacitar a los empleados en otras labores de la administración; erradicar la idea de que “hay empleados indispensables” y descubrir errores y fraudes, cuando se hayan cometido.

Fianzas de servidores que manejan recursos financieros: los empleados que manejan recursos financieros, valores o materiales, deberán estar afianzados, a fin de permitir a la entidad, resarcirse adecuadamente de una pérdida o de un fraude efectuado por ellos mismos. Por ejemplo: el cajero, los cobradores, los pagadores, el bodeguero, etc.

Instrucciones por escrito: las instrucciones al personal para el desempeño de sus funciones deberán darse por escrito, en forma de descripción de cargos. Esto contribuye a que los empleados cumplan más eficientemente con su trabajo, por cuanto las órdenes o instrucciones impartidas verbalmente pueden olvidarse o malinterpretarse.

Uso de formas pre numeradas: deberán utilizarse formas pre numerado e impreso para la documentación importante. Por ejemplo: recibos, órdenes de compra, facturas, comprobantes de caja chica, entradas y salidas de almacén, etc. Asimismo, se mantendrá

un control físico sobre el uso y las existencias de dichas formas, las cuales deberán conservarse en estricto orden numérico.

Evitar el uso de dinero en efectivo: el uso de dinero en efectivo se debe limitar solo para compras menores por medio del fondo fijo de caja chica.

Contabilidad por partida doble: deberá utilizarse el sistema de contabilidad por partida doble; es decir, que cada operación se registre como débito (cargo) y como crédito (abono). Debe entenderse que este sistema no constituye un sustituto del control interno, sino que más bien le ayuda. Puede por error humano debitarse o acreditarse inapropiadamente una cuenta o viceversa, lo cual se detectará y corregirá oportunamente, si existe un buen sistema de control interno.

Depósitos inmediatos o intactos: todo dinero recibido en efectivo, como, por ejemplo: monedas, billetes, cheques u órdenes de pago, se deberá depositar intacto en la cuenta bancaria respectiva, a más tardar dentro de las 24 horas de recibido. Esta medida disminuye el riesgo de fraudes y apropiaciones, al no permitir guardar por varios días, cantidades de dinero y valores que en algunas entidades alcanzan montos elevados.

Uso mínimo de cuentas corrientes: se debe reducir al mínimo el mantenimiento de varias cuentas bancarias, ello dependerá de cada entidad en particular. Por ejemplo: se podrían considerar solo dos cuentas, una para las operaciones generales y otra para el pago de planillas.

Utilización de una cuenta de control: se utilizará el principio de una cuenta de control en los casos que sean aplicables. El uso de cuentas de control permite efectuar

comparaciones, sirve como prueba de exactitud entre los saldos de las cuentas y ayuda a evaluar el desempeño de los empleados que las llevan. Para tal efecto, se deberán llevar registros auxiliares para cada uno de los componentes de la cuenta de control abierta en el mayor general. Por ejemplo: se puede abrir un registro auxiliar para cada uno de los clientes y se controlará en el mayor general bajo la cuenta control “cuentas por cobrar”. La suma del saldo de cada cliente, deberá coincidir con el total de la cuenta de control correspondiente. (Cépeda, 1997)

2.2.1.7 *Sistema de control interno.*

2.2.1.7.1 Definición.

La ley n° 27785, ley orgánica del sistema nacional de control y de la contraloría general de la república, ley n° 28716, ley del control interno de las entidades del estado, define como sistema de control interno al conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo la actitud de las autoridades y el personal organizada e instituida en cada entidad del estado.

2.2.1.7.2 Características.

- Las principales características son las siguientes: Está conformado por los sistemas contables, financieros, de planeación, verificación, información y operacionales de la respectiva organización.
- Corresponde a la máxima autoridad de la organización la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el sistema de control interno, que debe adecuarse a la naturaleza, la estructura, las características y la misión de la organización.

- La auditoría interna, o a quien designe la máxima autoridad, es la encargada de evaluar de forma independiente la eficiencia, efectividad, aplicabilidad y actualidad del sistema de control interno de la organización y proponer a la máxima autoridad de la empresa las recomendaciones para mejorarlo o actualizarlo.
- El control interno es inherente al desarrollo de las actividades de la organización para prevenir errores y fraudes.

Desde el punto de vista del cumplimiento del objeto social y las funciones asignadas a las organizaciones, el control interno es responsabilidad de la gerencia en forma indispensable e indelegable, ya que la responsabilidad no termina con la formulación de objetivos y metas, sino con la verificación de que éstos se han cumplido. De ahí que:

El sistema de control interno debe ser un conjunto armónico, conformado por el sistema de planeación, las normas, los métodos, los procedimientos utilizados para el desarrollo de las funciones de la organización y los mecanismos e instrumentos de seguimiento y evaluación que se utilicen para realimentar su ciclo de operaciones.

El riesgo inherente y el riesgo de control determinan la posibilidad de que los estados financieros estén materialmente equivocados. Estos elementos del riesgo también afectan la validez de la evidencia de auditoría.

Riesgo de detección:

El riesgo de detección es el riesgo de que los procedimientos del auditor no descubran un error que exista en una cuenta o tipo de transacciones, el cual pueda ser importante

individualmente o en conjunto con errores de otras cuentas o transacciones. El nivel de riesgo de detección se relaciona directamente con los procedimientos del auditor; siempre existirá cierto riesgo de detección, aun cuando el auditor examine el cien por ciento del saldo de la cuenta o del tipo de transacción, cuando el auditor seleccione un procedimiento de auditoría inadecuado, o aplique mal un procedimiento de auditoría adecuado, o al interpretar equivocadamente los resultados de la auditoría.

2.2.2 Rentabilidad.

2.2.2.1 Medición de la rentabilidad.

(Arturo k., 2019). La rentabilidad es la capacidad que tiene algo para generar suficiente utilidad o ganancia; sin embargo, una definición más precisa de la rentabilidad es la de un índice que mide la relación que existe entre la utilidad o ganancia obtenida o que se va a obtener, y la inversión realizada o que se va a realizar para poder obtenerla.

Conocer la rentabilidad de una inversión nos permite saber qué porcentaje del dinero o capital invertido se ha ganado o recuperado y, por tanto, qué tan bueno ha sido el desempeño de la inversión; o, en el caso de una inversión que aún no se ha realizado, saber qué porcentaje del dinero o capital que se va a invertir se va a ganar o recuperar y, por tanto, qué tan atractiva es.

¿Qué es la rentabilidad?

La rentabilidad es la capacidad que tiene algo para generar **suficiente utilidad o ganancia**; por ejemplo, se dice que una empresa es rentable cuando sus ingresos son mayores que sus gastos, y la diferencia entre estos es considerada como aceptable; o que

un producto, cliente o departamento de empresa es rentable cuando generas más ingresos que costos, y existe cierta diferencia entre estos.

Sin embargo, una definición más precisa de la rentabilidad es la de un índice o indicador que mide la relación que existe entre la **utilidad o ganancia obtenida** o que se va a obtener, y la **inversión realizada** o que se va a realizar para poder obtenerla.

Siendo específicos, la rentabilidad mide qué porcentaje del dinero o capital invertido o que se va a invertir, se ha ganado o recuperado, o se va a ganar o recuperar.

Se conoce como **rentabilidad económica** a aquella que considera la utilidad obtenida antes de deducir intereses e impuestos; y como **rentabilidad financiera** a aquella que considera la utilidad obtenida después de deducir intereses e impuestos.

Conocer la rentabilidad de una inversión que ya se ha realizado (rentabilidad obtenida) nos permite saber qué porcentaje del dinero o capital invertido se ha ganado o recuperado y, por tanto, qué tan bueno ha sido el desempeño de la inversión.

¿Cuál es la utilidad de la rentabilidad?

Mientras que conocer la rentabilidad de una inversión que aún no se ha realizado (rentabilidad ofrecida o esperada), nos permite saber si la inversión es rentable, y qué porcentaje del dinero o capital que se va a invertir se va a ganar o recuperar y, por tanto, qué tan atractiva es.

Asimismo, en caso de contar con varias alternativas de inversión, conocer la rentabilidad de estas nos permite compararlas, y así saber cuál de todas tuvo la mayor rentabilidad y,

por tanto, el mejor desempeño, o cuál de todas ofrece la mayor rentabilidad y, por tanto, es la más atractiva.

¿Cómo calcular la rentabilidad?

Para calcular la rentabilidad de una inversión debemos dividir la utilidad o ganancia obtenida o que se va a obtener entre la inversión realizada o que se va a realizar, y al resultado multiplicarlo por 100 para expresarlo en porcentajes:

Rentabilidad = (Utilidad o Ganancia / Inversión) x 100

Por ejemplo, si invertimos US\$100 y luego de un año la inversión nos generó utilidades de US\$30, aplicando la fórmula de rentabilidad: $(30 / 100) \times 100$, podemos decir que la inversión nos dio una rentabilidad de 30% (la inversión o capital tuvo un crecimiento del 30%).

O, por ejemplo, si invertimos US\$100 en un activo y luego lo vendemos a US\$300, aplicando la fórmula de la rentabilidad: $(300 - 100 / 100) \times 100$, podemos decir que la inversión nos dio una rentabilidad de 200% (la inversión o capital tuvo una variación del 200%).

Para calcular la rentabilidad de una empresa necesitamos la **inversión de la empresa y la ganancia que ha generado**, la cual estará conformada por las utilidades que ha generado o, en caso de haberla vendido, por la diferencia entre el precio de venta y la inversión.

Por ejemplo, si una empresa tuvo una inversión de US\$20 000, y luego de un año generó utilidades de US\$2 000, su rentabilidad habrá sido de: $(2000 / 20000) \times 100 = 10\%$.

O, por ejemplo, si una empresa tuvo una inversión de US\$20 000, y luego se vendió por US\$30 000, su rentabilidad habrá sido de: $(30000 - 20000 / 20000) \times 100 = 50\%$.

Tal como mencionamos anteriormente la rentabilidad mide la relación que existe entre la ganancia y la inversión; sin embargo, en el caso de una empresa la rentabilidad también mide la relación que existe entre la **ganancia y diversos aspectos de la esta**, tales como las ventas, los activos y el patrimonio.

Para calcular esta rentabilidad simplemente debemos dividir las utilidades entre el valor del aspecto que queremos analizar, y al resultado multiplicarlo por 100 para expresarlo en porcentajes.

Por ejemplo, si una empresa tuvo ventas por US\$1 200 y en el mismo periodo obtuvo utilidades de US\$300, aplicando la fórmula de la rentabilidad: $(300 / 1200) \times 100$, podemos decir que la rentabilidad de la empresa con respecto a las ventas (o en función a las ventas) fue de 25% (las utilidades de la empresa representaron el 25% de las ventas).

Ejemplo #2: la rentabilidad de un proyecto de inversión

Para calcular la rentabilidad de un proyecto de inversión (por ejemplo, la creación de una nueva empresa, el lanzamiento de un nuevo producto, o la adquisición de nueva maquinaria) necesitamos la **inversión y la ganancia futura**, la cual estará conformada por las utilidades o ganancias proyectadas.

Por ejemplo, si un proyecto tiene una inversión de US\$20 000, y las utilidades proyectadas a un año son de US\$3 000, la rentabilidad ofrecida por el proyecto será de: $(3000 / 20000) \times 100 = 15\%$.

Si tuviéramos que elegir entre varios proyectos de inversión (A, B y C) cuyas rentabilidades son las siguientes:

- Proyecto A = 6%
- Proyecto B = 15%
- Proyecto C = 30%

El proyecto C sería el más atractivo para invertir, aunque para decidimos por este, además de la rentabilidad ofrecida, deberíamos tomar en cuenta otros factores tales como el riesgo que conlleva o el impacto que podría tener en los clientes.

Ejemplo #3: la rentabilidad de un inmueble

Para calcular la rentabilidad de un inmueble necesitamos la **inversión del inmueble y la ganancia que ha generado**, la cual estará conformada por la diferencia entre el precio de venta y la inversión (ganancia de capital) o, en caso de rentarlo, por la diferencia entre los ingresos por renta y los gastos (flujo de efectivo).

Por ejemplo, si un inmueble tuvo una inversión de US\$30 000, y luego se vende a US\$40 000, la rentabilidad del inmueble habrá sido de: $(40000 - 30000 / 30000) \times 100 = 33.3\%$.

O, por ejemplo, si un inmueble tuvo una inversión de US\$30 000, los ingresos por renta en un año fueron de US\$12 000, y los gastos en el mismo periodo de tiempo fueron de US\$10 000, la rentabilidad del inmueble habrá sido de: $(12000 - 10000 / 30000) \times 100 = 6.7\%$.

En caso de que queramos calcular la rentabilidad que podríamos obtener con un inmueble, para calcular la ganancia futura podríamos tomar en cuenta la tasa de crecimiento promedio del valor de los inmuebles en la zona o, en caso de que tengamos planeado rentarlo, el flujo de efectivo promedio de los inmuebles de la zona.

Ejemplo #4: la rentabilidad de una acción

Para calcular rentabilidad de una acción necesitamos la **inversión de la acción y la ganancia que ha generado**, la cual estará conformada por la diferencia entre el precio de venta y el precio de compra, más los dividendos que podría haber entregado.

Por ejemplo, si se compran acciones de una empresa por un valor de US\$10 000, y luego de un año las acciones suben de precio y se venden a US\$12 000, pero además pagan dividendos por un valor de US\$500, la rentabilidad de las acciones habrá sido de: $(12000 - 10000 + 500 / 10000) \times 100 = 25\%$.

En caso de que queramos calcular la rentabilidad que podríamos obtener con una acción, podríamos tomar en cuenta la rentabilidad que ha obtenido anteriormente, aunque a diferencia de lo que sucede en el caso de otras inversiones tales como los inmuebles, la rentabilidad de una acción es más difícil de pronosticar debido a la volatilidad del mercado de valores.

La rentabilidad de la empresa se mide usando conceptos como utilidades, beneficios, ganancias o dividendos, que a su vez se expresan de diversas maneras, por esa razón el análisis macroeconómico debe considerar indicadores de rentabilidad. Los indicadores de rentabilidad permiten hacer formulaciones y mediciones que sean significativas y

relevantes: que realmente muestren el rendimiento. Por esta razón, deben poseer las siguientes características:

- Expresarse en valores monetarios y en forma relativa o porcentual.
- Dado que los indicadores representan un cociente, debe haber una relación causal entre los resultados (ganancias) y los recursos (inversión) utilizados para generarlos.
- Es muy importante definir el periodo en que se está midiendo la rentabilidad empresarial. Generalmente es un año, aunque también se puede hacer en forma trimestral o semestral.

2.2.2.2 Factores determinantes de la rentabilidad.

Existen muchos factores o elementos que son determinantes para alcanzar una adecuada rentabilidad empresarial, que deben tomar en cuenta los empresarios.

Factores determinantes de la rentabilidad:

1. Intensidad de la inversión.
2. Productividad.
3. Participación de mercado.
4. Tasa de crecimiento de mercado.
5. Calidad del producto.
6. Desarrollo de nuevos productos.
7. Diferenciación de los competidores.
8. Integración vertical.
9. Costos operativos.

10. Esfuerzo sobre dichos factores.

En efecto, en primer lugar, la rentabilidad empresarial está determinada por la intensidad de la inversión, que implica:

- ¿cuánto se invierte? ¿en que se invierte?
- ¿cuál es la calidad de los recursos n que se invirtió? ¿hay reinversión?
- ¿se reinvierte en mejorar la calidad de los insumos y n general de todos los factores productivos?

La productividad es fundamental para la rentabilidad. Un incremento de la productividad con calidad se asocia generalmente con una mayor estabilidad, un mejor rendimiento empresarial.

La participación en el mercado es clave para la rentabilidad. Se busca siempre tener una mayor participación, por lo que se debe analizar que segmentos del mercado se abarcan con el objeto de ampliarlos. Esta es la estrategia que siguen muchas empresas, como las refresqueras, de bebidas alcohólicas, cerveceras, las cuales diversifican sus productos para absorber otros consumidores y atraer nuevos clientes.

La tasa de crecimiento dl mercado también es muy importante para la rentabilidad, ya que, al crecer el mercado, la empresa puede ampliar su participación y aumentar sus ganancias, sobre todo en mercados dinámicos. Es el caso de aguas embotelladas, productos orgánicos, productos industrializados de maíz, industria de la computación y muchos otros.

La calidad del producto ya es un imperativo en los mercados actuales y marca la diferencia entre empresas exitosas y empresas que fracasan, para obtener una adecuada rentabilidad, las empresas deben contar con políticas de calidad que les permitan:

- Cumplir con las especificaciones de los bienes y servicios.
- Durabilidad de los productos mejores que los de la competencia.
- Seguridad de uso del producto, por lo cual muchas empresas dan garantías de durabilidad por un cierto periodo. Desarrollar nuevos productos o diferenciarlos de los competidores siempre será una buena estrategia para asegurar márgenes de rentabilidad que permitan la permanencia de la empresa en el mercado.
- Se debe fomentar el desarrollo del capital humano, propiciando la actualización, la capacitación y el desarrollo de competencias laborales y profesionales, lo cual conducirá al incremento de la rentabilidad empresarial.
- El contar con una tecnología de vanguardia y además renovarla y actualizarla permite dar un mejor servicio a los clientes y una mejor imagen, además de rebasar a los competidores, lo cual se traduce en mayores márgenes de rentabilidad. Por estas razones los empresarios siempre deben contemplar como estrategia incrementar la inversión en tecnología de punta.

2.2.2.3 *Formas de elevar la rentabilidad.*

Desde luego que todos los factores que influyen en la rentabilidad también contribuyen para elevarla, por lo cual se deben tomar muy en cuenta y desarrollar estrategias empresariales que permitan su implantación, fomento y desarrollo.

Según Alberto y Cesar Quiróz, las principales formas de elevar la rentabilidad son cinco:

1. aumentar las ventas.
2. mejorar la mezcla de ventas y clientes.
3. Reducir costos de los recursos.
4. mejorar procesos.
5. Eliminar actividades que no dan valor.

Sin duda alguna, la estrategia de incrementar las ventas permite elevar la rentabilidad de la empresa.

Acciones para elevar las ventas:

1. Disminuir precios y dar descuentos. Invertir en publicidad y promoción.
2. Aumentar la cantidad y calidad de la fuerza de ventas. Utilizar los inventarios.
3. Mejorar el servicio al cliente.
4. Alianzas estratégicas con otras empresas. Mejorar el servicio al cliente.
5. Aumentar los canales para llegar al consumidor. Nuevos productos y servicios.

2.2.3. Mypes

2.2.3.1 Definición

De acuerdo con Perú Contable (2020) Conforme al Decreto Supremo N° 013-2013 PRODUCE, en su artículo 4, la micro y pequeña empresa (MYPE) se define como toda unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, que tiene por objeto efectuar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

2.2.3.2 Características

MICRO EMPRESA

Número de Trabajadores: De uno (1) hasta diez (10) trabajadores inclusive.

Ventas Anuales: Hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

PEQUEÑA EMPRESA

Número de Trabajadores: De uno (1) hasta cien (100) trabajadores inclusive.

Ventas Anuales: Hasta el monto máximo de 1,700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

2.2.3.3 Registro De Las Micro Y Pequeñas Empresas (Remype)

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2019) Es un registro en el que pueden inscribirse las micro y pequeñas empresas (MYPE) para acceder a los beneficios de la ley MYPE. Pueden entrar en REMYPE las micro y pequeñas empresas formadas por personas naturales o jurídicas que se dedican a actividades como extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Asimismo, deben tener como mínimo un trabajador. No pueden acceder a 24 este registro empresas del rubro de bares, discotecas, casinos y juegos de azar.

2.2.3.4 Beneficios de la ley Mype.

Pueden formarse como personas jurídicas (compañías), vía internet en el Sitio web de Servicios a Ciudadanos y Empresas de SUNARP. Se asocian para obtener un mayor acceso al mercado privado y las compras del estado. Poseen la facilidad del Estado para ser partícipes de eventos feriales y exposiciones regionales, nacionales e internacionales. Tienen mecanismos ágiles y sencillos para hacer sus exportaciones designado Exporta

Fácil a cargo de SUNAT. Pueden participar en las contrataciones y adquisiciones del Estado. (Sunat, 2019)

2.2.3.5 SRL Definición:

Es una sociedad que tiene naturaleza cerrada, fundada normalmente sobre una base familiar, donde los socios se conocen, y no permite que ingresen extraños, por eso las participaciones no están incluidas en títulos valores ni en acciones. Su capital está dividido en participaciones iguales, acumulables e indivisibles, que no pueden ser incorporadas en títulos valores, ni denominarse acciones. Los socios no pueden exceder de veinte y no responden personalmente por las obligaciones sociales.

2.2.3.6 Características:

- **SOCIOS** : De 2 a 20 socios participacionistas
- **DENOMINACIÓN:** La denominación es seguida de las palabras «Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada», o de las siglas «S.R.L.»
- **ÓRGANOS:** Junta General de Socios y Gerencia
- **CAPITAL SOCIAL:** Representado por participaciones y deberá estar pagada cada participación por lo menos en un 25%
- **DURACIÓN:** Indeterminada
- **TRANSFERENCIA:** La transferencia de participaciones se formaliza mediante escritura pública y debe inscribirse en el Registro Público de Personas Jurídicas.

2.2.4 Caso de estudio.

Número de RUC: 20528493573 - MULTISERVICIOS LEONOR S.R.L.

Tipo Contribuyente: SOC. COM.RESPONS. LTDA

Fecha de Inscripción: 14/09/2011

Fecha de Inicio de Actividades: 14/09/2011

Estado del Contribuyente: ACTIVO

Condición del Contribuyente: HABIDO

Domicilio Fiscal: AV. ALMIRANTE GRAU NRO. 1265 (FRENTE DE CAJA
MAYNAS) LORETO - MAYNAS - IQUITOS

Sistema Emisión de Comprobante: MANUAL

Actividad Comercio Exterior: SIN ACTIVIDAD

Sistema Contabilidad: MANUAL

Actividad(es) Económica(s):

- Principal - 4663 - VENTA AL POR MAYOR DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN, ARTÍCULOS DE FERRETERÍA Y EQUIPO Y MATERIALES DE FONTANERÍA Y CALEFACCIÓN
- Secundaria 1 - 1520 - FABRICACIÓN DE CALZADO
- Secundaria 2 - 4752 - VENTA AL POR MENOR DE ARTÍCULOS DE FERRETERÍA, PINTURAS Y PRODUCTOS DE VIDRIO EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS

Comprobantes de Pago con autorización de impresión (F. 806 u 816):

- FACTURA
- BOLETA DE VENTA
- GUIA DE REMISION - REMITENTE

Sistema de Emisión Electrónica: DESDE LOS SISTEMAS DEL
CONTRIBUYENTE. AUTORIZADO DESDE 02/01/2020

Emisor electrónico desde: 02/01/2020

Comprobantes Electrónicos: FACTURA (desde 02/01/2020), BOLETA (desde
02/01/2020)

Padrones: Incorporado al Régimen de Buenos Contribuyentes (Resolución N°
1230050002062) a partir del 01/02/2015

2.2.4.1 Misión.

Somos una empresa en construir una relación de confianza con los clientes que requieran elegancia y variedad en calzado formal e informal, marroquinería, indumentaria y accesorios, para damas, hombres y niños de todas las edades, ofreciendo productos de calidad, a precios justos, con las mejores condiciones de pago y excelente servicio de atención por parte de sus dueños y empleados capacitados. todo ello nos permite seguir creciendo en el tiempo de manera sostenida y reafirmar la permanencia de nuestra empresa familiar centenaria en el mercado iquiteño, generando un adecuado retorno de la inversión.

2.2.4.2 Visión

Ser en el futuro una empresa familiar consolidada, con personal profesionalizado y un proceso organizativo fortalecido y afianzado en todas las áreas, que comercializará en Iquitos y en nuevos mercados a través de las actuales y nuevas sucursales ubicadas estratégicamente, cumpliendo con la plena satisfacción del cliente y una política de responsabilidad, respeto y cumplimiento hacia los proveedores y empleados.

2.2.4.3 **Organigrama:** Ver anexo 5

2.2.4.4 **Ubicación:** Av. Almirante Grau nro. 1265 (frente de caja
Maynas) Loreto, Maynas, Iquitos.

2.2.4.5 **Portada:** Ver anexo 7

III Hipótesis

(Amador, 2009) En el proceso de investigación científica, un aspecto importante es el que tiene que ver con las hipótesis, debido a que éstas son el medio por el cual se responde a la formulación del problema de investigación, y se operacionalizan los objetivos. Se formulan hipótesis cuando la investigación se requiere probar una suposición (NO TODA SUPOSICION ES HIPOTESIS), y no solo mostrar los rasgos característicos de una determinada situación.

Es decir, se formulan hipótesis en las investigaciones que buscan probar el impacto que tienen algunas variables entre sí, o el efecto de un rasgo o variable en relación con otro, fundamentalmente son estudios que muestran la relación causa efecto.

No todas las investigaciones llevan hipótesis, según sea su tipo de estudio (investigaciones de tipo descriptivo) no las requieren, es suficiente plantear algunas preguntas de investigación. Se podría definir según el diccionario Larousse.

Hipótesis: Deriva del griego hypothesis, que significa suposición de una cosa posible, de la que saca una consecuencia, por tanto, hipótesis es una suposición o afirmación que debe comprobarse empíricamente.

Se puede concluir que todo proyecto de investigación requiere preguntas de investigación, y sólo aquellos que buscan evaluar relación entre variables o explicar causas requieren formular hipótesis.

IV. Metodología

4.1. Tipo de investigación.

Este presente trabajo de investigación fue de tipo cualitativo, porque de cierta manera nos demostró la recolección de datos y la presentación de dichos resultados.

4.2. Diseño de la investigación. (Incluye hipótesis si se requiere)

La ruta cualitativa es naturalista porque: a) se estudia a los casos (personas y sus expresiones o animales) en sus contextos o ambientes naturales y en su cotidianidad, y b) porque los eventos se analizan tal y como sucedieron, es decir, su desarrollo natural, no hay manipulación ni estimulación de la realidad. Los estudios cualitativos regularmente no pretenden generalizar de manera probabilística los resultados a poblaciones más amplias ni obtener necesariamente muestras representativas; incluso en ocasiones no buscan que las investigaciones se repliquen. Ante todo, se pretende que se sitúen y contextualicen los descubrimientos. Las investigaciones cualitativas suelen producir preguntas antes, durante o después de la recolección y análisis de los datos. La acción indagatoria se mueve de manera dinámica entre los hechos y su interpretación, y resulta un proceso más bien "circular" en el que la secuencia no siempre es la misma, puede variar en cada estudio. (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018)

El diseño es no experimental, descriptivo, bibliográfico y de caso, porque se realizó sin manipular deliberadamente la variable, se contempló el fenómeno tal como se mostró dentro de su entorno basándose fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos.

(R) Muestra

(S) Observación

Donde:



R: Muestra conformada por la empresa encuestada.

S: observación de la variable

4.3. *El universo y muestra.*

Población

- El universo estuvo determinado por las micro y pequeñas empresas del Perú.

Muestra

- La muestra estuvo representada por la empresa Multiservicios Leonor SRL.

4.4. *Definición y operación de variables*

Variable

El contexto o ambiente donde se desarrollan las actividades organizacionales debe estar consignado por la filosofía de gestión de la gerencia, donde el control debe basarse en la integridad y el compromiso ético de los accionistas, el cual debe reflejarse en todos los niveles de la organización. Es importante, también, que la organización tenga clara tanto su visión como su misión, y compartirla con todos los miembros de la misma, para generar el sentido de pertinencia y motivar la capacidad de logro; de lo contrario, el conflicto de intereses impedirá alcanzar las metas organizacionales, y obstaculizará el cumplimiento de las normas de control interno. Para lograr un entorno de control apropiado

deben tomarse en cuenta aspectos tales como: la estructura organizacional, la división del trabajo, el estilo de gerencia y el compromiso por ser mejores. (O. Ray, 2005)

Matriz de operacionalización de la variable:

Caracterización del control interno Multiservicios Leonor SRL. Loreto, provincia de Maynas 2020

<i>FINICION CONCEPTUAL</i>	<i>DEFINICION OPERACIONAL</i>	<i>DIMENSIONES</i>	<i>INDICADORES</i>	<i>ITEMS</i>
<p>Variable: <i>Control interno</i></p> <p>(Delgado, 2017)Un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización . Sistema de control interno significa, todas las políticas y procedimientos adoptados por la</p>	<p>Caracterización:</p> <p>“La caracterización dentro del control interno, influyen mediante Un sistema de información se integra por la infraestructura, software, personas, procedimientos y datos con los que cuenta un negocio o empresa para dirigirla, alcanzar sus objetivos e identificar y responder a los factores de riesgo. Se realizará toma de muestra mediante encuesta</p>	<p><i>Control administrativo</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Se caracteriza por no tener algún plan de organización y distintos procesos por la empresa. ❖ Las funciones de control son actualizadas a cada instante. ❖ Las distintas actividades administrativas de transacciones. ❖ Comprende un nivel de capacidad de control interno. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ ¿Cómo se puede lograr autorización dentro del control interno? ❖ ¿Cuáles son las actividades comerciales administrativas que involucra el control? ❖ ¿Por qué no se limita algún plan de organización y proceso dentro de la empresa?
		<p><i>Control contable</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ El control interno de cierta manera salvaguarda los recursos, bienes, los activos y los distintos registros. ❖ Cuenta con un régimen de contabilidad pública. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ ¿Cuáles son los recursos que protege el control interno? ❖ ¿Cuál es el proceso que emplea para salvaguardar los recursos contables?

<p>administración de aplicado al Gerente General asegurar, hasta donde sea de la empresa para poder factible la ordenada y recolectar información eficiente conducción del necesaria. negocio, incluyendo la adherencia a las políticas de la administración, la salvaguarda de archivos, la prevención y detección de fraudes y errores, la exactitud e integridad de los registros contables y la oportuna preparación de la información financiera confiable.</p>	<p>Control previo</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ La aprobación de las reglas. ❖ Disminuir los errores en el registro administrativo e contable. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ ¿Qué reglas codifican el control interno? ❖ ¿Cómo lograr disminuir todo tipo de errores en el control interno?
	<p>Control secundario</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ La validación de acciones. ❖ Comprende datos de la realidad económica, jurídica contable. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ ¿Cómo se rige el análisis posterior de los procesos contables financieros? ❖ ¿Cómo validar las acciones del control interno?
	<p>Control posterior</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ La eficacia en las ventas. ❖ Disminuir riesgos y/o fraudes que se presenten 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ ¿El producto ofrecer en base a su calidad es aceptado por la población del mercado competitivo? ❖ ¿El producto a ofrecer es eficiente?
	<p>Control de calidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Seguimiento de los procesos a través de los distintos programas, técnicas, herramientas. ❖ Mejorar la calidad del producto y servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ “¿El producto ofrecer en base a su calidad es aceptado por la población del mercado competitivo?”

4.5. *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*

Técnica

Para recabar la información de campo se utilizó la estrategia de encuesta.

Instrumento

Como herramienta principal de estudio en este trabajo de investigación se utilizó el cuestionario relacionado con la variable control interno.

4.6. *Plan de análisis.*

Se hizo uso de las 3 tablas, identificando a los 3 objetivos específicos para lo cual se analizó los datos recolectados. Así mismo, para la obtención de estos resultados se empleó el programa de Word y el uso del internet.

Respecto al objetivo específico 01: Identificar las características del Control Interno de la empresa Multiservicios Leonor SRL, Provincia de Maynas, período 2020. Se realizó una tabla con los autores identificando las características del control interno en sus investigaciones.

Respecto al objetivo específico 02: Describir las características del Control Interno de la empresa Multiservicios Leonor SRL, Provincia de Maynas, período 2020. Se realizó una tabla de cuestionario que respondió el Gerente General de la empresa.

Respecto al objetivo específico 03: Analizar y comparar las características control interno y la rentabilidad de la empresa Multiservicios Leonor SRL, Provincia de Maynas, período 2020. Se realizó una tabla donde se compara y analiza las 2 tablas anteriores con respecto al objetivo específico 1 y 2.

4.7. *Matriz de consistencia*

Título: “Caracterización del control interno de la empresa Multiservicios Leonor S.R.L. Loreto, provincia de Maynas 2020”
Autor: Ronny Sandro Rivera Acosta

<i>PROBLEMA</i>	<i>OBJETIVOS</i>	<i>HIPOTESIS</i>	<i>VARIABLE</i>	<i>METODOLOGIA</i>
<p>¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú Caso: Multiservicios Leonor SRL, provincia de Maynas, ¿período 2020?</p> <p>En la actualidad el problema de falta de un control interno óptimo de las microempresas influye en la rentabilidad de las empresas, por lo cual este tipo de</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú. Caso: Multiservicios Leonor SRL, provincia de Maynas, período 2020.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>1.- Identificar las características del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del Perú. Caso: Multiservicios Leonor SRL. provincia de Maynas, período 2020.</p>	<p>Esta investigación se basará en ser una hipótesis descriptiva, según el autor nos comenta que: “No todos los estudios llevan hipótesis, pues las investigaciones de tipo descriptivo, no las considera necesarias o no la requiere, resultando ser eficiente proponer algunas interrogantes de investigación”. (Amador, 2009)</p>	<p>Variable:</p> <p>Control interno</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>Este presente trabajo de investigación será de tipo cualitativo, porque de cierta manera muestra la recolección y el estudio de datos.</p> <p>Nivel de investigación</p> <p>Para poder llevar a cabo con el desarrollo de nuestro trabajo de investigación se empleará del uso de la investigación descriptiva ya que de cierta manera nos dará a conocer la situación a través de la descripción exacta y/o clara de las distintas actividades y procesos mediante las personas que lo han desarrollado.</p>

investigación resuelve este problema para su visión de nuestra empresa.

2.- Describir las características del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del Perú. Caso: Multiservicios Leonor SRL. provincia de Maynas, período 2020.

3.- Analizar y comparar las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú. Caso: Multiservicios Leonor SRL. provincia de Maynas, período 2020.

Universo y muestra

1. El universo estará conformado por las micro y pequeñas empresas del Perú.
2. La muestra está representado por la empresa Multiservicios Leonor SRL.

4.8. *Principios éticos*

Los métodos diseñados para asistir en la toma de decisión rara vez hacen referencia a la consideración desde lo ético de las posibles soluciones a un problema y consecuentemente a la elegida y transformada en decisión. Leyes, tratados internacionales, códigos profesionales generales y particulares de una organización, actúan de marco para un paso que sin embargo está ligado fuertemente al enfoque moral de las personas. (Pierri, 2020)

La presente investigación se ceñirá de acuerdo a los principios de código y ética establecidos por nuestra universidad Los Ángeles de Chimbote 2021, h hace hincapié a los principios éticos de confidencialidad, respeto a la dignidad de la persona y respeto a la propiedad intelectual, así mismo se reconoce que toda información utilizada en el presente trabajo ha sido utilizada para fines académicos exclusivamente. Se respetó los valores que se aplican en las diversas actividades como científica, tecnológica, humanista, que contiene valores sobre la propiedad intelectual, donde se debe respetar de acuerdo a los principios generales: La protección de la persona, de beneficencia y no maleficencia, de justicia, integridad científica, de libre participación y derecho a estar informado; y cuidado del medio ambiente y biodiversidad. El punto es tratar de instruir a todos los estudiantes el plagio en los trabajos académicos, dar a conocer la responsabilidad en la cual implica ordenar las actividades académicas de los estudiantes.

Protección a las personas: La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio. En las investigaciones en las que se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad

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

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

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

Integridad científica: La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica

al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

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

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

V. Resultados y análisis de resultados

5.1 Resultados

5.1.1 Resultados del objetivo específico n°1: Identificar las características del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del Perú. Caso: Multiservicios Leonor SRL. provincia de Maynas, período 2020.

CUADRO 01. Resultados de los Antecedentes

AUTOR (ES)	RESULTADOS
Reyes (2018)	Encontró que con la aplicación de control interno las MYPE incrementaron su rentabilidad sobre sus activos en 2% y 3%, logrando un incremento en su rentabilidad sobre las ventas en 2% y 4% y un aumento de su rentabilidad sobre su capital en 2% y 4%. Se concluyó, que la implementación de mejoras de control interno de almacén, fortaleció a las MYPE incrementando la rentabilidad en el sector calzado.
Meneses (2019)	Se encontró al realizar el análisis de los costos de producir un calzado que los costos indirectos de fabricación representan un 1.44% de participación con un costo de \$ 1,224.3 frente a 73.35% que ocupa la participación de los materiales en la fabricación del calzado.
Goñas, Zevallos(2016)	Se encontró que al analizar los ratios de gestión antes y después de la propuesta que el ratio de costo de ventas disminuye de 74.08% a 29.13%, generándose una rentabilidad operativa que aumenta de 5.92% a 47.46%.Entonces podemos concluir que con la

determinación de un sistema de costos por procesos la empresa experimenta, menores costos, y mayores utilidades.

Rafael (2013) Se encontró que, en el año 2013, con la aplicación del Control Interno, aumentó sus ventas en 15% en comparación del año 2012 que tiene 11% y en el cuadro N° 02 observamos que hay un aumento en las ventas en cifras absolutas de S/. 99,662.15, y una reducción en el Costo de Ventas de 4.33%, por las nuevas políticas de Control Interno aplicadas en la Empresa de Calzados Carubi S.A.C, descritas con más detalle en el análisis financiero económico.

Martínez (2011) De las tres alternativas se encontró que el 44% nos muestra una calificación baja de los inventarios, mientras que el 33% indica una calificación alta y el 22% media, esta calificación demuestra que no se presta mucha atención a los inventarios por lo que es necesario conocer con precisión su valor económico todos los inventarios representan una inversión designada para facilitar las actividades de producción y servir a los consumidores.

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

5.1.2 Resultado del objetivo específico n° 02: Describir las características del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del Perú. Caso: Multiservicios Leonor SRL. provincia de Maynas, período 2020.

CUADRO 02. Resultados del Cuestionario

	ITEM	RESULTADOS
1	¿Tiene algún conocimiento acerca del control interno?	si
2	¿Qué problemas presenta la empresa?	carece de la información acerca el control interno
3	¿Qué dificultades presenta la empresa?	un mal manejo de los recursos
4	¿Cómo se administra los gastos que presenta la empresa?	sistemas de control administrativo
5	¿Usted tiene algún conocimiento acerca de algún problema interno y externo que tenga la empresa?	si
6	¿Considera que la instalación de control en base a la producción y mantenimiento le permite mejorar a la empresa?	si
7	¿De qué manera analizan los riesgos que presenta la empresa?	no analiza
8	¿La empresa está siendo perjudicada por el covid-19?	si
9	¿Las ventas en la empresa han disminuido a causa del covid-19?	si

10	¿La empresa tiene un control en base a las áreas administrativas, financieras, logísticas y producción?	no
11	¿Cuál considera usted que es el lugar crítico para el adecuado control?	proceso de producción de los productos
12	¿La empresa cuenta con un adecuado manual en base a sus funciones de las áreas a desarrollar?	no
13	¿Cuál es el destino del producto?	local
14	¿Los productos que ofrece la empresa cumplen con el estándar de calidad que rigen los consumidores?	no
15	¿El personal se encuentra capacitado?	no
16	¿Cuenta con asesoría interna o externa?	No
17	¿De qué forma se realiza la contratación de su personal?	anuncios
18	¿La empresa cuenta con medidas de higiene adecuadas?	No

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al gerente de la empresa.

5.1.3 Resultados del objetivo específico n° 3: Describir la relación del control interno y la rentabilidad de la empresa Multiservicios Leonor SRL, Provincia de Maynas, período 2020.

CUADRO 03: Resultados del objetivo 1 y 2

ELEMENTOS DE COMPROBACIÓN	RESULTADOS OBJETIVO ESPECÍFICO 1	RESULTADOS OBJETIVO ESPECÍFICO 2	RESULTADOS
Ambiente del control Interno	Según Reyes (2018) y Rafael (2013) Encontraron que la mayoría de las MYPE el 67 % no cuentan con un ambiente de control interno dando como resultado su baja rentabilidad de las empresas.	La empresa en estudio no cuenta con una administración técnica de un control interno.	Si coinciden
Evaluación al riesgo	Martínez (2011) señala que las MYPE obtienen una calificación desigual del valor económico del inventario, que representa una inversión designada para facilitar las actividades de producción.	La empresa en estudio tiene un inadecuado proceso logístico en calidad de las materias primas.	Si coinciden
Información y comunicación del Control Interno	Reyes (2018) concluyó, que la implementación de mejoras de control interno de almacén, fortaleció a las MYPE incrementando la rentabilidad en el sector calzado .del control interno.	La empresa en estudio carece de información acerca del control interno.	No coinciden
Actividades de Control	Según Reyes (2018), Rafael (2013), Meneses (2019), Goñas, Zevallos (2016) y Martínez (2011) indica que un adecuado implementación de un control interno y sistema de costos ayuda a incrementar la rentabilidad de una empresa.	La empresa en estudio carece de personal para esta característica del control interno para asegurarse de que los controles están surtiendo efecto.	No coinciden
Monitoreo o supervisión del Control Interno	Goñas, Zevallos (2016) y Martínez (2011) demuestran que no existe control de calidad en los procesos	La empresa en estudio no tiene un mecanismo de auditoría por medio del cual se detectan fallas. Tampoco cuenta	Si coinciden

productivos y el producto terminado. con un proceso para comunicarse si los controles no están siendo efectivos.

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

5.2 *Análisis de resultados.*

5.2.1 Respecto al Objetivo Específico 1

En la mayoría de los autores encontraron en comparación al año anterior de su estudio, un incremento en las ventas de la empresa en promedio de un 9.5%, lo cual fortaleció a las MYPE logrando un incremento en la rentabilidad del sector, gracias a la implantación del control interno. El valor monetario de los inventarios se demuestra que una inversión en control interno facilita los servicios a los consumidores en calidad y precio, encontrando que los costos indirectos de fabricación facilita la elaboración de los calzados y la reparación de las mismas. Lo más importante fue encontrar las deficiencias administrativas de los componentes del control interno de dicha empresa porque las microempresas de la ciudad de Iquitos no cuentan en la mayoría dichos componentes instalados en su negocio, lo que más ayudó a determinar y describir éstas variables fue la metodología desarrollada tipo cuestionario porque nos demostró la falta de ésta herramienta que es necesaria para su aplicación operativa y gerencial. Lo más difícil fue que la empresa está creciendo y desarrollándose de una manera inadecuada en el “control interno”, que perjudica la “rentabilidad” de la misma, es más una gran mayoría no cuenta con esta guía y herramienta contable administrativa para el mejor control de sus operaciones y su desarrollo futuro.

5.2.2 Respecto al Objetivo Específico 2

La empresa en estudio no tiene implementado un sistema de control interno como en la gran mayoría de nuestro país que carecen de ésta herramienta. El personal no está

capacitado para realizar las tareas administrativas y operativas en competencia con las demás empresas. No cuenta con diagnóstico de calidad de sus productos, tanto en venta como servicios. No tiene un plan operativo ni estratégico conjuntamente con un organigrama en donde se manifieste la integridad laboral en beneficio propio de la empresa. En efecto la determinación de nuestro estudio nos plantea la incorporación en las diferentes áreas el sistema de control interno para la corrección del sistema administrativo, inventario y caja. Se concluye que el de presente trabajo de investigación se desarrolló con el afán de influir en las empresas para mejorar su “rentabilidad” en el mediano y corto plazo, ya que se visualiza que las microempresas no cuentan en la mayoría con la parte técnica “administrativa contable” que requieren para determinado fin. Es importante, para el diseño del sistema de control en “**Multiservicios Leonor S.R.L.**” para brindar los conocimientos contables tanto al personal como a la estructura orgánica de la empresa porque detectados mal llevados, sean corregidos para eliminar estas fallas; agilizará y dará valor agregado al producto. Finalmente, para el contador, los trabajos e investigaciones sobre “control interno” son de notable importancia, por la aceptación que tiene el control en la administración moderna, y el papel que se requiere en cuanto a detección de problemas y apoyo al desarrollo de “objetivos financieros y operacionales” de la entidad en estudio.

5.2.3 Respecto al Objetivo Específico 3

Se determinó en la conclusión de que la empresa no tiene un sistema de control puesta en marcha, no lo tiene implementado, es por eso que al implementarse el sistema de control aumentaría la eficacia y eficiencia en la administración de la empresa. En cuanto al componente Información y comunicación del Control Interno La relación es que disminuye la rentabilidad al no encontrarse desarrollado un

ambiente de control óptimo debido por no tener las líneas jerárquicas, no coinciden en los resultados porque carecen de la información oportuna. En cuanto a las actividades de Control La relación demuestra que la empresa no tiene un organigrama planificado, planeamiento operativo y estratégico, lo cual no ayuda a su rentabilidad, tampoco no coinciden en los resultados por no tener el personal capacitado para dichas labores. Se concluye que la empresa en estudio no cuenta con una administración técnica de un control interno, tiene un inadecuado proceso logístico en calidad de las materias primas, carece de información, no cuenta con el personal óptimo para la actividad de control en las áreas de funcionamiento operacional y administrativo del para asegurarse de que las operaciones están surtiendo efecto, la empresa en estudio no tiene un mecanismo de auditoría por medio del cual no se detectan las fallas de ingreso y egreso de artículos en mercaderías y Tampoco cuenta con un proceso para comunicarse en los diferentes procesos de producción.

VI Conclusiones

6.1. Conclusiones

6.1.1. Respecto al Objetivo Específico 1

En éste trabajo de investigación se identificó las características del Control Interno de la empresa Multiservicios Leonor SRL, Provincia de Maynas, período 2020. Los autores demostraron su conocimiento del control interno encontrando falencias en sus investigaciones de ésta variable lo cual nos sirvió para comparar éstos resultados para el análisis final. Lo más importante fue encontrar las deficiencias administrativas de los componentes del control interno de dicha empresa porque las microempresas de la ciudad de Iquitos no cuentan en la mayoría dichos componentes instalados en su negocio, lo que más ayudó a determinar y describir éstas variables fue la metodología desarrollada tipo cuestionario porque nos demostró la falta de herramientas necesarias para su aplicación operativa y gerencial en la determinada empresa. Lo más difícil fue que la empresa está creciendo y desarrollándose de una manera inadecuada en el “control interno”, que perjudica la “rentabilidad” de la misma, es más una gran mayoría no cuenta con esta guía y herramienta contable.

6.1.2. Respecto al Objetivo Específico 2

Se concluye que el de presente trabajo de investigación se desarrolló con el afán de influir en las empresas para mejorar e implementar el control interno y por ende mejorar su rentabilidad en el mediano y corto plazo, ya que se visualiza que las microempresas no cuentan en la mayoría con la parte técnica “administrativa contable” que requieren para determinado fin. Finalmente, para el contador, los trabajos e investigaciones sobre “control interno” son de notable importancia, por la aceptación que tiene esta variable en la administración moderna y el papel que se requiere en

cuanto a detección de problemas para el desarrollo de “objetivos financieros y operacionales.

6.1.3. Respecto al Objetivo Específico 3

Se concluye que la empresa en estudio no cuenta con una administración técnica de un control interno, tiene un inadecuado proceso logístico en calidad de las materias primas, carece del componente de información, no cuenta con el personal óptimo para la actividad de control en las áreas de funcionamiento operacional y administrativo; también la empresa en estudio no tiene un mecanismo de auditoría, por medio del cual se detectan fallas y Tampoco cuenta con un proceso para comunicarse en una estructura organizacional definida.

6.2. Recomendaciones

Se recomienda:

- Implementar los componentes del control interno para mejorar la gestión de la empresa.
- Evaluar y capacitar al personal para optimizar las ocurrencias en el control dentro y fuera de la empresa.
- Llevar a cabo un plan de negocios donde se demuestra la planificación operativa y estratégica del ente.
- Identificar los procesos de producción en alta y baja rotación de los productos.
- Supervisar la calidad del producto tanto en servicios prestados como en venta.
- Llevar a cabo una nueva incorporación de rubro con diagnóstico a ferretería por la alta demanda del lugar estratégico.

BIBLIOGRAFÍA

- Amador, M. G. (2009). *Metodología de la investigación*. Obtenido de LAS HIPOTESIS EN LA INVESTIGACION: http://manuelgalan.blogspot.com/2009_08_23_archive.html
- Arturo k. (2019). *CRECENEGOCIOS*. Obtenido de ¿Qué es la rentabilidad y cómo calcularla?: <https://www.crecenegocios.com/rentabilidad/>
- Cépeda, G. (1997). *AUDITORÍA Y CONTROL INTERNO*. McGraww-Hill. Obtenido de https://unescpa.metabiblioteca.org/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=55&query_desc=su%3A%22CONTROL%20INTERNO%22
- Delgado, V. E. (12 de 03 de 2017). "*rentabilidad Empresarial. Propuesta Práctica de Análisis y Evaluación. Jesús Lizcano A.(111)*". Obtenido de issuu: https://issuu.com/victore.cardozodelgado/docs/rentabilidad_empresarial._propuesta
- Escobar, C., Medina, R., & Meléndez, A. (2012). "*DISEÑO DE UN CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO CONTABLE PARA LAS EMPRESAS DEDICADAS A LA PRODUCCIÓN Y VENTA DE CALZADO EN LA CIUDAD DE SAN MIGUEL; AÑO 2012*". san miguel, El salvador: Universidad De El Salvador. Obtenido de <https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/6122>
- Frías, I. (2015). *ILUSTRO*. Obtenido de El control interno en las empresas: <https://revistas.ucsp.edu.pe/index.php/illustro/article/view/1249>
- Goñaz, E., & Zevallos, W. H. (2016). "*Determinación de un sistema de costos por procesos para mejorar la rentabilidad en la empresa Panadería Oriental S.R.L*". IQUITOS: UCP (REPOSITORIO INSTITUCIONAL). Obtenido de <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/470>

- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *"Metodología de la investigación. Las rutas de la investigación cuantitativa, cualitativa y mixta"*. México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES S.A. de C.V. Obtenido de <https://book.global/book/5375854/6f5ae2>
- Martínez Carrasco, R. D. (2009). *Manual de contabilidad para PYMES*. Alicante. España: ECU. Editorial Club Universitario.
- Martínez, F. B. (2011). *"LA APLICACIÓN DE UN MODELO DE COSTEO Y INCIDENCIA EN LA VALORACIÓN DE LOS INVENTARIOS DE LA EMPRESA DE CALZADO LADY ROSE EN EL SEGUNDO SEMESTRE EN EL AÑO 2010"*. AMBATO: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO, ECUADOR. REPOSITORIO INSTITUCIONAL. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/1877>
- Mendoza, N. F. (2018). *"El control de inventario y su incidencia en la rentabilidad de la empresa SBD Perú S.A. en el año 2017"*. lima: Universidad Peruana Del Norte. (Repositorio institucional). Obtenido de <https://hdl.handle.net/11537/14289>
- Meneses, J. J. (2019). *"Modelo de costeo aplicado a las actividades del taller de calzado Negro"*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil, repositorio institucional. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/42188>
- Meza, E. A. (2019). *Exámen de suficiencia profesional*. Iquitos: unap (Repositorio Insttucional). Obtenido de <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/6843>
- Noriega, F. J. (2018). *Contabilidad general II*. IQUITOS: UNAP (REPOSITORIO INSTITUCIONAL). Obtenido de <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/6003>

O. Ray, K. P. (2005). *PRINCIPIOS DE AUDITORIA*. Mexico: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA DE MEXIC.

Oswaldo Fonseca, L. (2011). *Sistema de control interno para organizaciones*. lima: Institución de investigación en Acoountability y control-IICO.

Palacios, A. (2018). *Con nuestro Perú: Tu revista digital*. Obtenido de Perú: situación de las micro y pequeñas empresas: <https://www.connuestroperu.com/economia/58055-peru-situacion-de-las-micro-y-pequenas-empresas>

Pierrri, H. (2020). *GLOBAL STRATEGY REPORTS*. Obtenido de La ética en la toma de decisiones: <https://global-strategy.org/la-etica-en-la-toma-de-decisiones/>

Rafael, M. V. (2014). "*Propuesta de un eficiente Sistema de Control Interno para mejorar la rentabilidad de la Empresa de Calzados Carubi S.A.C.*". Trujillo: Universidad de Trujillo. (repositorio Institucional). Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2880>

Reyes, T. M. (2018). "*Control interno de inventario y su incidencia en la rentabilidad en las Mypes formales de la industria de calzado Sector Liberación*". El porvenir, Perú: Universidad Cesar Vallejo. (repositorio Institucional). Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43622>

Sunat. (2019). *Régimen Mype del impuesto a la Renta*. Obtenido de SUNAT: <https://www.sunat.gob.pe/legislacion/mypeIR/index.html>

ANEXOS

ANEXO 1

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2021								Semestre II							
		Setiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
	Semanas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
2	Generación Código Orcid y carátula		x														
3	Cronograma de trabajo			x													
4	Elaboración del borrador del informe final				x												
5	Primer borrador del artículo científico					x											
6	levantamiento de observaciones del artículo científico						x										
7	levantamiento de observaciones del informe final							x									
8	Diapositiva de la ponencia								x								
9	componentes del informe final y artículo científico									x							
10	Redacción del artículo científico y el informe final										x						

11	Firmar autorización de derecho de autor para publicar artículo científico												X	X	X	X	X	
12	consultas y dudas de la II unidad																	X

ANEXO 2. INSTRUMENTOS DE RECOPIACION DE DATOS ENCUESTA
ENCUESTA REALIZADA A SOCIOS, GERENTE, Y A LOS EMPLEADORES
DE LA

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	0.10	100	10.00
• Fotocopias	0.10	100	10.00
• Empastado			
• Papel bond A-4 (500 hojas)	7.00	1	7.00
• Lapiceros	0.50	2	1.00
Servicios			
• Uso de Turnitin	50	1	50.00
Sub total			
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	10.00	1	10.00
Sub total			38.00
Total de presupuesto desembolsable			38.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% ó Número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			690.00

EMPRESA MULTISERVICIS LEONOR SRL, PROVINCIA DE MAYNAS,
PERÍODO 2020.


ANEXO 3:

SOCIOS	De 2 a 20 socios participacionistas
DENOMINACIÓN	La denominación es seguida de las palabras «Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada», o de las siglas «S.R.L.»
ÓRGANOS	Junta General de Socios y Gerencia
CAPITAL SOCIAL	Representado por participaciones y deberá estar pagada cada participación por lo menos en un 25%
DURACIÓN	Indeterminada
TRANSFERENCIA	La transferencia de participaciones se formaliza mediante escritura pública y debe inscribirse en el Registro Público de Personas Jurídicas.

ANEXO 4:

Número de RUC:	20528493573 - MULTISERVICIOS LEONOR S.R.L.		
Tipo Contribuyente:	SOC.COM.RESPONS. LTDA		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de Inscripción:	14/09/2011	Fecha de Inicio de Actividades:	14/09/2011
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Dirección del Domicilio Fiscal:	AV. ALMIRANTE GRAU NRO. 1265 (FRENTE DE CAJA MAYNAS) LORETO - MAYNAS - IQUITOS		
Sistema de Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad de Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema de Contabilidad:	MANUAL		
Actividad(es) Económica(s):	4663 - VENTA AL POR MAYOR DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN, ARTÍCULOS DE FERRETERÍA Y EQUIPO Y MATERIALES DE FONTANERÍA Y CALEFACCIÓN ▼		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA ▼		
Sistema de Emisión Electronica:	DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE. AUTORIZ DESDE 02/01/2020 ▼		
Emisor electrónico desde:	02/01/2020		
Comprobantes Electrónicos:	FACTURA (desde 02/01/2020),BOLETA (desde 02/01/2020)		
Afiliado al PLE desde:	-		
Padrones :	Incorporado al Régimen de Buenos Contribuyentes (Resolución N° 1230050002062) a partir del 01/02/2015 ▼		

Información Histórica	Deuda Coactiva	Omissiones Tributarias	Cantidad de Trabajadores y/o Prestadores de Servicio
Actas Probatorias	Facturas Fisicas	Reactiva Perú : Deuda en cobranza coactiva	Programa de garantías COVID_19 : Deuda en cobranza coactiva
Representante(s) Legal(es)			

Retomar	 Version Imprimible	e-mail <input type="text"/>	enviar
-------------------------	--	---	------------------------

ANEXO 5

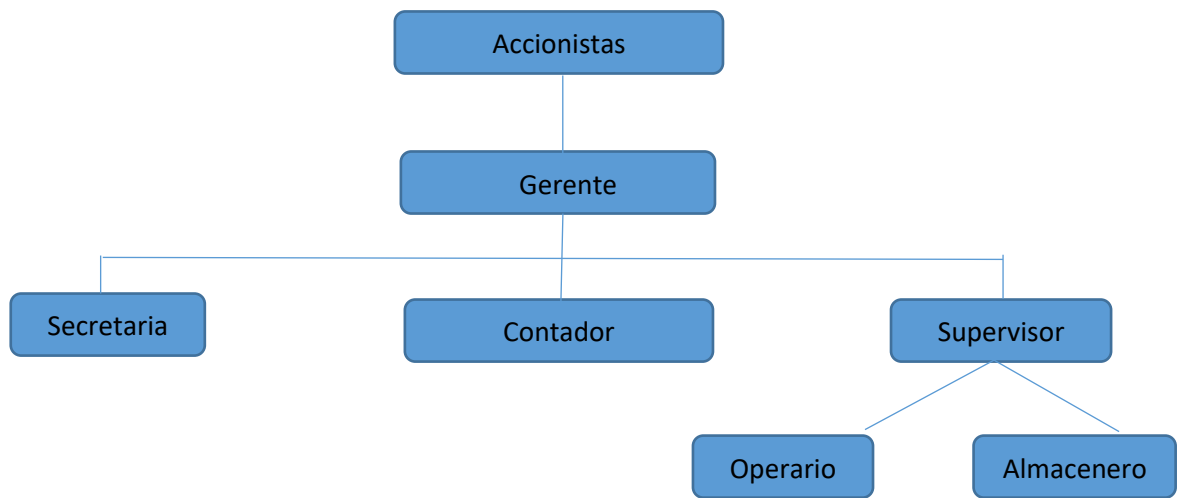
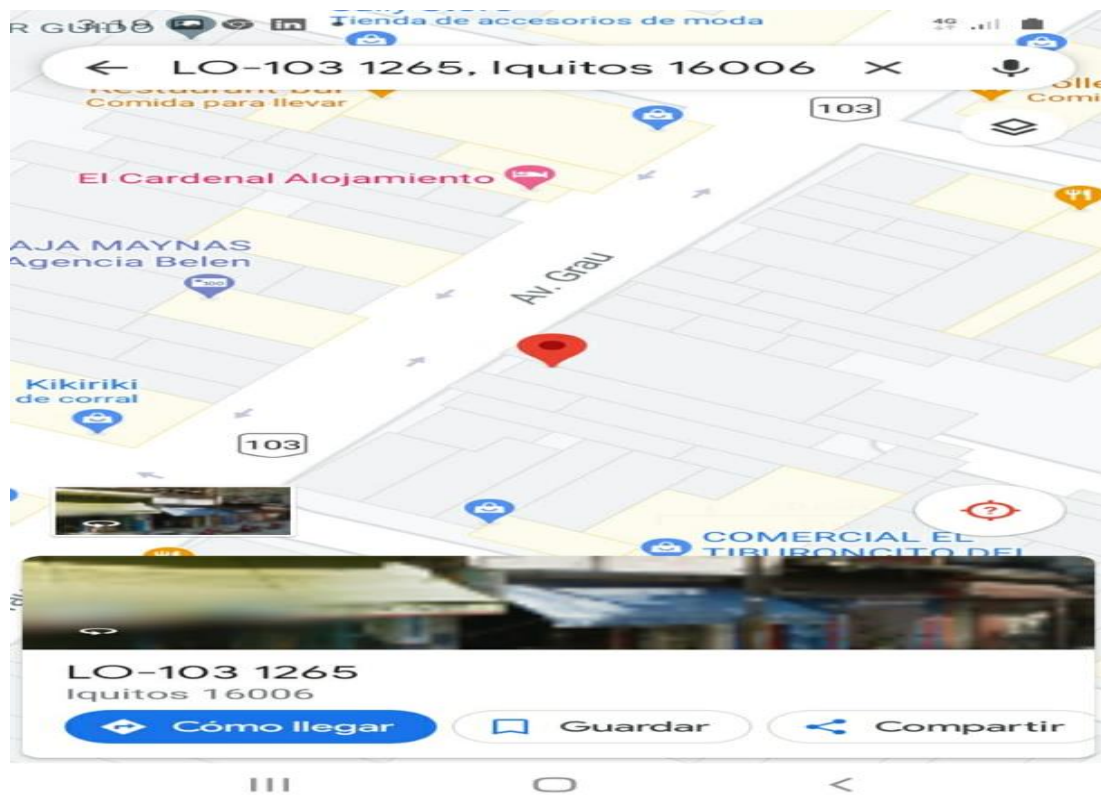


Figura 1: Organigrama
Fuente: Elaboración propia

ANEXO 6:



ANEXO 7

