



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

PROPUESTAS DE MEJORA DEL CONTROL

INTERNO Y RENTABILIDAD DE LAS MICRO Y

PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERÚ: CASO

EMPRESA SERVICIOS GENERALES SOLTEC

S.R.L. - CHIMBOTE, 2020

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

AUTORA

QUEZADA LIÑAN, ANABEL XIOMARA

ORCID: 0000-0002-8848-6943

ASESOR

QUIROZ CALDERÓN, MILAGRO BALDEMAR

ORCID: 0000-0002-2286-4606

CHIMBOTE – PERÚ

2022



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**PROPUESTAS DE MEJORA DEL CONTROL
INTERNO Y RENTABILIDAD DE LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERÚ: CASO
EMPRESA SERVICIOS GENERALES SOLTEC**

S.R.L. - CHIMBOTE, 2020

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

**AUTORA
QUEZADA LIÑAN, ANABEL XIOMARA**

ORCID: 0000-0002-8848-6943

**ASESOR
QUIROZ CALDERÓN, MILAGRO BALDEMAR**

ORCID: 0000-0002-2286-4606

CHIMBOTE – PERÚ

2022

Equipo de trabajo

Autora

Quezada Liñan, Anabel Xiomara
ORCID: 0000-0002-8848-6943

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

Asesor

Quiroz Calderón, Milagro Baldemar
ORCID: 0000-0002-2286-4606

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

Jurado de investigación

Baila Gemin, Juan Marco

ORCID ID: 0000-0002-0762-4057

Montano Barbuda, Julio Javier

ORCID ID: 0000-0002-1620-5946

Manrique Placido, Juana Maribel

ORCID ID: 0000-0002-6880-1141

Hoja de firma del Jurado y Asesor

Mgtr. Baila Gemin, Juan Marco
Presidente

Mgtr. Montano Barbudo, Julio Javier
Miembro

Mgtr. Manrique Placido, Juana Maribel
Miembro

Mgtr. Quiroz Calderón, Milagro Baldemar
Asesor

Agradecimiento y/o Dedicatoria

A DIOS, mi padre todopoderoso
quien siempre estuvo conmigo y
me dio fuerzas, sabiduría para
lograr y cumplir esta meta tan
importante en mi vida que es mi
título profesional, sin mi Dios no
hubiese llegado a cumplir mis
metas.

A mis padres que lo son todo en
mi vida y siempre me apoyaron y
se esforzaron en darme mi
educación y me incentivaron a
cumplir mis logros, gracias por su
amor y cariño los amo.

Dedicatoria

Decido el presente trabajo a
Dios, a mis padres Javier
Quezada Córdova y Jacinta
Liñan Minaya quienes me
brindaron todo su apoyo y
la educación. Gracias a
ellos estoy logrando esta
meta importante en mi vida.
A mis hermanos y sobrinos
por siempre estar
apoyándome.

A mi docente Quiroz
Calderón Baldemar por
enseñarme y compartir sus
conocimientos conmigo, y
de esa manera culminar mi
carrera profesional y
cumplir esta meta.

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Identificar las oportunidades de control interno y rentabilidad que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú y de la empresa Servicios Generales Soltec S.R.L. - Chimbote, 2020. La metodología utilizada fue cualitativa. El diseño fue no experimental - descriptivo - bibliográfico - documental y de estudio de caso. Para la obtención de la información se aplicó un cuestionario; obteniendo los siguientes resultados: Respecto al objetivo específico 1: Mayormente los autores determinan que en muchas MYPE no implementa el control interno, no tienen elaborado sus documentos normativos. En cuanto en la parte rentable, el autor de la investigación determina, la rentabilidad se lleva forma adecuada. Respecto al objetivo específico 2: La empresa de estudio cuenta con el control interno, no cuenta con el área de evaluación de riesgos, no evalúa sus actividades de control, respecto a la rentabilidad se mide la rentabilidad económica y financiera. Respecto al objetivo específico 3: De los resultados del objetivo 1 y 2 implementar el control interno es primordial porque contribuye en detectar los posibles errores, asimismo es eficiente para las entidades y de esa manera lograr sus objetivos. Se concluye que el control interno y la rentabilidad de las MYPE y la empresa en estudio deben utilizar un sistema de control interno como herramienta en la gestión a corregir los posibles errores, el control ayuda a mejorar en la rentabilidad.

Palabras clave: Control Interno, MYPE y Rentabilidad.

Abstract

The present research work had as a general objective: Identify the opportunities of internal control and Profitability that improve the possibilities of micro and small companies in Peru and of the Empresa Servicios Generales SOLTEC S.R.L. - Chimbote, 2020. The methodology used was qualitative. The design was non-experimental - descriptive - bibliographic - documentary and case study. To obtain the information, a questionnaire was applied; obtaining the following results: Regarding the specific objective 1: Mostly the authors determine that in many MYPE they do not implement internal control, they have not prepared their normative documents. As far as the profitable part, the author of the investigation determines, the profitability is carried out appropriately. Regarding specific objective 2: The study company has internal control, it does not have the risk assessment area, it does not evaluate its control activities, regarding profitability, economic and financial profitability is measured. Regarding specific objective 3: From the results of objective 1 and 2, implementing internal control is essential because it contributes to detecting possible errors, it is also efficient for entities and thus achieve their objectives. It is concluded that the internal control and profitability of the MYPE and the company under study must use an internal control system as a management tool to correct possible errors, control helps to improve profitability.

Keywords: Internal Control, MYPE and Profitability.

Contenido

Equipo de trabajo	iii
Hoja de firma del Jurado y Asesor.....	iv
Agradecimiento y/o Dedicatoria	v
Resumen.....	vii
Abstract	viii
Contenido.....	ix
Índice de cuadros	xii
I. Introducción.....	13
II. Revisión de literatura	16
2. Antecedentes	16
2.1.1. Antecedentes internacionales.	16
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	17
2.1.3. Antecedentes regionales	21
2.1.4 Antecedentes locales.	22
2.2. Bases teóricas	23
2.2.1 Teoría del control interno.....	23
2.2.1.1. <i>Importancia del control interno</i>	24
2.2.1.2. <i>Sistema de control interno</i>	24
2.2.1.3. <i>Objetivos del control interno</i>	24
2.2.1.4. <i>Tipos de control interno</i>	25
2.1.1.5. <i>Manual de evaluación</i>	25
2.1.1.6. <i>Informe COSO</i>	26
2.1.1.7. <i>Componentes del control interno</i>	27
2.2.2. Teoría de rentabilidad	27
2.2.2.1. <i>Rentabilidad</i>	27
2.2.2.2. <i>Tipos de rentabilidad</i>	28

2.2.2.3. <i>Ratios financieras</i>	28
2.2.2.4. <i>Ratios de rentabilidad</i>	28
2.2.3. Teoría de empresa	29
2.2.3.1. <i>Objetivo de la empresa</i>	29
2.2.3.2. <i>Clasificación de empresa</i>	29
2.2.3.3. <i>Tamaños de la empresa</i>	30
2.2.4. Teorías de las MYPE	30
2.2.4.1. <i>Importancia</i>	31
2.2.4.2. <i>Características</i>	31
2.2.4.3. <i>Registro de la micro y pequeña empresa (REMYPE)</i>	31
2.2.4.4. <i>Ley 28015</i>	32
2.2.4.5. <i>Ley 30056</i>	32
2.2.5. Teoría del sector servicio	32
2.2.5.1. <i>Clasificación</i>	33
2.2.5.2. <i>Características</i>	33
2.2.6. Descripción de la empresa	34
2.3. Marco conceptual	35
2.3.1. <i>Definición de control interno</i>	35
2.3.2. <i>Definición de rentabilidad</i>	36
2.3.3. <i>Definición de empresa</i>	36
2.3.4. <i>Definición de las MYPE</i>	37
2.3.5. <i>Definición de servicio</i>	37
III. Hipótesis	39
IV. Metodología.....	40
4.1. Diseño de investigación	40
4.2. El Población y muestra.	40
4.3. Definición y operacionalización de las variables.....	40
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
4.5. Plan de análisis.	45
4.6. Matriz de consistencia.....	46

4.7. Principios éticos	48
V. Resultados	50
5.1. Resultados	50
5.2. Análisis de resultados.....	62
VI. Conclusiones.....	66
VII. Propuestas de mejora.....	69
Aspectos complementarios	70
Anexos	78
Anexo 1: Cronograma de actividades	78
Anexo 2: Presupuesto.....	79
Anexo 3: Fichas bibliográficas.....	80
Anexo 4: Cuestionario.....	81
Anexo 5: Instrumento de recolección de datos	85
Anexo 6: Consentimiento Informado para el cuestionario	87

Índice de cuadros

<u>Cuadro 1</u>	50
<u>Cuadro 2</u>	52
<u>Cuadro 3</u>	59

I. Introducción

Las MYPE son las económicas que son conformadas por personas naturales o jurídicas. Según Ferraro y Rojo (2018) nos dice que “En América Latina y el Caribe las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME) son los agentes económicos con mayor capacidad para crear empleo; sin embargo, presentan bajos niveles de productividad y una elevada informalidad” (p.7). La MYPE representan un rol fundamental para el crecimiento económico.

Las MYPE cumplen un rol fundamental, su aporte produciendo u ofertando bienes y servicios, adquiriendo y vendiendo productos o añadiéndoles valor agregado constituye un elemento determinante 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 (Palacios, 2018).

La evaluación del control interno permite obtener un conocimiento de las empresas e informar a la administración o a los responsables del gobierno corporativo, respecto a fallas o debilidades en el sistema de control interno, las cuales han sido identificadas en el transcurso de la auditoría; esto brindará un valor agregado al cliente al contratar nuestros servicios como auditores (Mendoza, et al., 2018).

Actualmente existen más del 99% de las unidades de negocios en el Perú, y de esa manera generan el 85% de todos los empleos y generan aproximadamente el 40% del PBI. Los problemas que impide que la MYPE cumpla con sus objetivos y logre el desarrollo son: La falta de capacidad, innovarse o adecuarse a la tecnología, mala distribución entre otros, por eso muchas empresas quebraron. Sin embargo, los factores más relevantes son la parte contable, el control interno y la rentabilidad.

La revisión de los antecedentes, permite de alguna manera evidenciar los problemas que determinan el desarrollo de las MYPE, acompañando de querer lograr si el control interno ayuda a mejorar la rentabilidad en las empresas. En este contexto, nos permitimos plantear el enunciado del problema de investigación el cual es el siguiente: ¿De qué manera las oportunidades de control interno mejoran la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del Perú: Caso empresa Servicios Generales Soltec S.R.L. - Chimbote, 2020?

Para dar solución a la situación problemática, nos hemos planteado el siguiente objetivo general: Identificar las oportunidades del control interno y rentabilidad que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú y de la Empresa Servicios Generales Soltec S.R.L. - Chimbote, 2020. Para describir el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Objetivo específico 1. Establecer las oportunidades del control interno y rentabilidad que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú,2020. Objetivo específico 2. Describir las oportunidades del control Interno y rentabilidad que mejoren las posibilidades de la empresa Servicios Generales Soltec S.R.L.- Chimbote,2020. Objetivo específico 3. Explicar la relación que existe entre control interno y rentabilidad que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú y de la empresa Servicios Generales Soltec S.R.L. - Chimbote,2020.

La MYPE son los agentes económicos que representa un papel importante en el desarrollo y crecimiento en la economía de la sociedad, la cual se desarrolla en diferentes actividades, lo que genera muchos empleos tanto formales como informales. Asimismo, se enfrentan a muchos inconvenientes al lograr el desarrollo y también al cumplir con sus objetivos, el problema más relevante es el control interno y rentabilidad. El tema de control interno y rentabilidad son necesarios para que las

organizaciones se desarrollen correctamente, les permite brindar seguridad en sus operaciones y aumentar la rentabilidad. El control interno es de interés ya que nos permite identificar si las empresas tienen implementado el sistema de control interno y también si lo cumplen y si cada uno de los componentes se está aplicando de manera eficiente. Se investigó del control interno, características, su importancia, componentes del control interno, objetivos, tipos, fases, método de evaluación, informe COSO, también se investigó sobre la rentabilidad, tipos, ratios financieros y sus dimensiones. La investigación busca proporcionar información necesaria que se sea utilidad a los directores de las MYPE y a la sociedad, así como brindar información en el mejoramiento de sus estrategias de gestión, y así contribuir al desarrollo del país y de la sociedad. Esta investigación servirá de base para realizar otros informes similares a futuras investigaciones que realizaran otros compañeros.

En esta investigación será de enfoque cualitativa, el diseño de investigación fue: No experimental - descriptivo- bibliográfico - documental y de caso. Para el recojo de información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica, fichas bibliográficas y como instrumento se utilizó un cuestionario.

Como resultado, se concluye de acuerdo de los antecedentes a los autores nacionales, regionales, que la mayoría de las MYPE no implementan el control interno, no tienen elaborado sus documentos normativos. El autor determina, la rentabilidad se lleva forma adecuada.

En conclusión, se propone a la empresa Servicios Generales Soltec S.R.L, implementar un área de evaluación de riesgo, asimismo contar con un monitoreo constante y capacitar a sus trabajadores para un buen desempeño en sus actividades, respecto a la rentabilidad actualizar los sistemas de servicios de tecnología.

II. Revisión de literatura

2. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales.

En este proyecto de investigación se entiende por antecedentes internacionales, a todo trabajo de investigación realizado por otros investigadores en cualquier parte de las ciudades del mundo excepto del Perú, que hayan utilizado las mismas variables, unidades de análisis y sector de nuestra investigación.

Coronel y Morán (2016) en su tesis titulada: Diseño de manual de control interno en el área de activos fijos de una empresa de telecomunicaciones fijo, en la ciudad de Guayaquil 2016. Cuyo objetivo general fue: Diseñar y estructurar un manual de control interno para el área de activos fijos en una empresa de telecomunicaciones, que brinda servicios fijos. La metodología fue de tipo cualitativa, de diseño descriptivo. Se llegó a la conclusión que el jefe de es responsable de hacer conocer a la gerencia de activos fijos. La gerencia de activos trabajará en conjunto con el depto. de instalaciones en relación a los activos fijos entregados al cliente en calidad de comodato, de esta manera se evitará y mitigará cualesquiera posibles riesgos en los procesos con menor nivel de confianza en la empresa de telecomunicaciones. La gerencia financiera – administrativa y la gerencia de activos fijos de la empresa de telecomunicaciones mantienen comunicaciones limitadas, por lo que implica que no se hayan establecido o formalizado políticas que permitan prevenir, mitigar y evitar riesgos en el área. La empresa tiene activos fijos que ya no pueden ser utilizados o reparados para que puedan operar, esto ocasiona incremento en los costos de almacenamiento de la compañía, sin que representen ningún posible beneficio.

Ugarte (2020) en su tesis titulada: Modelo de evaluación del control interno de la gestión de servicios críticos de tecnologías de información bajo el marco Itil, en la ciudad de La Paz 2020. Cuyo objetivo general fue: Desarrollar un modelo para la evaluación de la gestión de servicios críticos de tecnologías de información implementada en el banco de crédito de Bolivia, con ITIL como marco internacional de referencia. La metodología fue de tipo exploratorio y descriptivo. Los resultados fueron lo siguiente se identificó que el modelo desarrollado puede ser manipulado por cualquier persona, que el mismo es bastante intuitivo y no es necesario contar con habilidades extras de tecnología para recabar la información, el modelo presenta la información de manera gráfica y entendible, con la implementación de modelo se pudo constatar que a través del mismo se hizo más fácil la identificación de falencias y lo que se necesita para corregir las mismas. Se llegó a la conclusión que la empresa ha desarrollado el modelo y se ha creado una base de datos para el almacenamiento, permitió en la facilidad de la identificación de los procesos a fin de mejorar el servicio, asimismo para identificar si las implementaciones para cubrir las falencias, se culmina que el modelo es aplicable tanto en el sujeto de estudio como en otras entidades del mismo rubro.

2.1.2. Antecedentes nacionales

En este proyecto de investigación se entiende por antecedentes nacionales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en cualquier ciudad del Perú, excepto de la región Ancash, que hayan utilizado las mismas variables, unidades de análisis y sector de nuestra investigación.

Castro (2017) en su tesis titulada: Control interno del área logística y su efecto en la rentabilidad de la empresa Corporación PJ S.A, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. Tuvo como objetivo general: Analizar el efecto del control interno del

área logística en la rentabilidad de la empresa Corporación PJ S.A., la metodología fue de tipo cualitativa y el diseño aplicado es de tipo no experimental. Los resultados fueron que la empresa no cuenta con el sistema de control interno, es deficiente trayendo consigo que el personal desarrolle sus actividades inadecuadamente, no se basan en el Manual de Procedimientos, no tiene un organizacional, no existe reportes de control de ingreso y de salida, no hay un control constante de los inventarios. Se llegó a la conclusión que la empresa no tiene implementado un adecuado sistema para su control, ya que carecen de inventarios físicos, por tal motivo la gerencia y los altos directivos decidieron en aplicar un nuevo sistema de control interno, basado en los EE. FF, y analizando su rentabilidad, para así poder salvaguardar las mercaderías y evitar fraudes o robos por parte de los trabajadores. El costo de la estructura de control interno de una empresa, no deberá de exceder los beneficios esperados al establecerla.

Cabezas, et al. (2018) en su tesis titulada: Evaluación del control interno a través del Coso 2013 en las existencias de la empresa de telecomunicaciones SETECOM AIR S.A. En El Periodo 2017. Tuvo como objetivo general: Evaluar el control interno a través del COSO 2013 en las existencias. La metodología fue descriptivo no experimental. Los resultados fueron que la empresa estudiada no realiza controles de los movimientos de las existencias, no cuenta con las políticas, no hay una supervisión adecuada, la empresa no tiene formalizado un código de conducta, no hay procedimiento para evaluar el cumplimiento de los códigos de ética, no existe un documento en el que se establezca la estructura organizacional, no hay riesgos identificados que pudieran afectar el cumplimiento de los objetivos y metas de la Empresa, no existe un comité de tecnología de información y comunicaciones donde participen los principales funcionarios, personal del área de tecnología y representantes de las áreas usuarias. Se concluyó que la empresa SETECOM AIR SA

no realiza los movimientos de las existencias en el área de almacén, tuvo un retraso en la ejecución de proyectos inventarios físicos de existencias, no realiza los inventarios físicos de las existencias de forma periódica. La empresa carece de falta de comunicación entre el área de proyecto, el área de almacén.

Palomares (2019) en su tesis titulada: Implementación del control interno y su incidencia en la rentabilidad de las empresas peruanas: caso de la empresa Fondo de Cultura Económica del Perú SA Lima, 2015. Su objetivo general fue: Determinar y describir cómo el control interno influye en la rentabilidad de las empresas peruanas. empresas: Caso Fondo de Cultura Económica del Perú SA Lima, 2015. La metodología fue descriptiva y con un enfoque cualitativa. Los resultados fueron los siguientes la empresa no cuenta con un área de control interno sin documentos de normativa, así como de control, careciendo de personal calificado, faltando capacitación al personal, consideran que un área de control interno es importante el cual no poseen y es necesario para minimizar riesgo errores e irregularidades, las actividades realizadas sean deficientes y no eficaces en la información presentada. Se llegó a la conclusión que la empresa debe implementar el control interno, ya que pueden ocurrir muchos errores dentro de la entidad, y asimismo poder afectar en la rentabilidad, para tomar mejores decisiones con datos razonables y pueda evaluarse la rentabilidad de la empresa para que logre subsistir en el mercado en base a su rentabilidad. Es por ello que la gerencia determinó implementar el control interno para la obtención de resultados confiables.

Uribe (2019) en su tesis titulada: Análisis y propuesta del financiamiento, rentabilidad y tributación de la micro y pequeña empresa del sector servicio de telecomunicaciones: Red de telecomunicaciones satelitales Redts E.I.R.L.– Ayacucho, 2019. Su objetivo general fue: Identificar opciones de financiamiento, rentabilidad y

tributación que contribuyan a la mejora de las Micro y Pequeñas empresas del sector de las telecomunicaciones: Red de telecomunicaciones satelitales REDTS E.I.R.L. Ayacucho, 2019. La metodología fue de un enfoque cuantitativa, nivel descriptivo y diseño no experimental-transversal, donde la muestra fue integrada por la empresa. La recolección de datos se llevó a cabo por medio cuestionario. Los resultados fueron los siguientes la empresa Red de telecomunicaciones satelitales Redts E.I.R.L., considera que el 60% aprueba la gestión del financiamiento, el 80% aprueba la gestión de la rentabilidad y el 80% aprueba la gestión de los impuestos. Se concluyó que el financiamiento, la rentabilidad y la fiscalidad están adecuadamente desarrollados en la empresa.

Silva (2019) en su tesis titulada: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: Caso Multiservicios y Transportes Alhely E.I.R.L. de Huamanga, 2019. Tuvo como objetivo general: Describir las características del control interno de la micro y pequeña empresa del sector servicios del Perú y de Multiservicios y Transportes ALHELY E.I.R.L. de Huamanga, 2019. La metodología fue cualitativa – bibliográfica – documental y de caso, la técnica de la entrevista a profundidad y la técnica de análisis comparativo. Se llegó a la conclusión las Micro y Pequeña empresa del sector servicios del Perú, no cuenta con un sistema de control interno implementado, la gestión se basa en el empirismo por parte de los dueños de la micro y pequeña empresa, la empresa no dispone de un Sistema de Control Interno para ningún área de la empresa, no ha asignado niveles de jerarquía ni de responsabilidad a cada área, por lo que los empleados no realizan a cabalidad sus funciones dejando todo a medias implicando que otras personas terminen el trabajo desviando sus esfuerzos dejando inconclusas sus actividades diarias. Se concluyó que una empresa posea un sistema de control interno no garantiza el logro de sus metas y

objetivos organizacionales pues esta constituye una herramienta inerte, es decir, por sí sola no logrará su objetivo; sino que, el recurso humano de cada organización es quienes ejecutan dicho sistema.

2.1.3. Antecedentes regionales

En este informe de investigación se entiende por antecedentes regionales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en cualquier ciudad de la región Ancash excepto de Chimbote; que hayan utilizado las mismas variables, unidades de análisis y sector de nuestra investigación.

Julca (2018) en su tesis titulada: Control interno en la empresa telecomunicaciones “ISOTEL” S.A.C. Huaraz, 2017. Cuyo objetivo general fue: Determinar el control interno en la empresa telecomunicaciones “Isotel” S.A.C.- Huaraz, la metodología que se utilizó fue de tipo cuantitativa, de nivel descriptivo y el diseño no experimental de corte transversal y retrospectivo. Para el registro de datos se utilizó un cuestionario. Se llegó a la conclusión que el control interno en la empresa Telecomunicaciones “Isotel” S.A.C. se desarrolla de manera adecuada, existe un código de ética que regula el comportamiento y la disciplina, se asigna claramente al personal sus deberes y responsabilidades de acuerdo al organigrama de la empresa llevando consigo a que exista un entorno organizacional favorable, valores, conductas y reglas apropiadas para el buen funcionamiento del control interno, analiza los riesgos internos y externos que pueden afectar a la empresa y tiene estructurado un plan de contingencias que le permite a la empresa tomar decisiones si hubiera riesgos. Se desarrollan actividades en función a los avances tecnológicos estableciendo procedimientos de autorización para la aprobación de procesos y actividades de la empresa. Existe una comunicación e información adecuada. Existe una supervisión permanente de control interno para conocer la situación de la empresa.

Rímac (2017) en su tesis titulada: El control interno y su influencia en el proceso de abastecimiento del ministerio de transportes y comunicaciones de Huaraz – 2017. Cuyo como objetivo general fue: Analizar la influencia del control interno en el proceso de abastecimiento del ministerio de transportes y comunicaciones de Huaraz – 2017, la metodología fue de diseño no experimental transversal de nivel descriptivo básico. Se llegó a la conclusión que el control interno influye de manera significativa en el proceso de abastecimiento, el control interno concede un adecuado proceso de Adquisición u obtención de bienes, ya que dicho sistema de control interno implementado actualmente es óptimo, este control aprueba de manera óptima el proceso de recepción y almacenamiento, el control interno admite de manera adecuada al proceso de registro e información, existen deficiencias que aún no ha sido revisados dentro de este proceso, que por los resultados de la encuesta se puede afirmar que no siempre la salida o entrada de bienes cuenta con registros establecidos, es por ello que algunos bienes desaparecen o son hurtados, existe un control interno óptimo y un proceso de abastecimiento adecuado, es así que se valida la hipótesis que el control interno influye en el proceso de abastecimiento.

2.1.4 Antecedentes locales.

En este trabajo de investigación se entiende por antecedentes locales a todo trabajo realizado por otros investigadores en cualquier parte de la ciudad de Chimbote sobre las variables, unidad de análisis y sector de nuestra investigación. Hasta la fecha no se ha encontrado trabajos respecto a nuestras variables de investigación.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Teoría del control interno

Se define que es una herramienta para la gestión en una entidad para verificar de manera eficiente y eficaz las operaciones en las entidades y asimismo tener la confiabilidad de sus registros contables. Para Gómez y Lazarte (2019) define que:

El control interno abarca controles administrativos y operativos de todos los sectores de la empresa para lograr la efectividad y eficiencia en las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, acatamiento de leyes vigentes y adhesión a la política de la empresa. (p.4)

Asimismo, las entidades deben de implementar el control interno para así poder verificar y evadir deficiencias.

Podemos decir que es un plan técnico donde se previenen las medidas contables y administrativas de la entidad. Para Estupiñán (2022) relata que:

El control interno es un proceso realizado por el consejo de administración, la dirección y el personal, cuyo fin es proporcionar un grado de seguridad razonable al logro de los objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento. (p.62)

En toda entidad es necesario contar con este mecanismo para cumplir con sus metas trazadas.

El control interno es el conjunto de actividades dentro de una empresa donde se verifica que se realicen correctamente. Según Mendoza et al. (2018) afirma que:

El control interno, busca promover la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, la calidad de los servicios públicos que presta, cuidar y resguardar los recursos y bienes del Estado contra

cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, en general, contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos.

2.2.1.1. Importancia del control interno

En tal sentido, es importante ya que ayuda en brindar certeza de sus operaciones contables y asimismo cumplir con los objetivos. Para Luna et al. (2020) afirma que es importante porque “Representan para las empresas la base de la eficiencia administrativa, que demanda cada vez más y mejor información, sólida, confiable y transparente para decidir qué hacer en un ambiente tan cambiante como el actual” (p.36). Es decir, proporciona entender de manera eficiente las tareas realizadas dentro de la entidad.

2.2.1.2. Sistema de control interno

El sistema de control interno es la herramienta fundamental para que se desarrollen los componentes de control para las entidades. Para la Contraloría General de la República (CGR, 2016) afirma que “Es un proceso multidireccional, en el cual cada componente influye sobre los demás y todos conforman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes” (p.2). Por tal motivo todas las organizaciones deben de implementar este sistema para verificar si se desarrollan todas las actividades establecidas.

2.2.1.3. Objetivos del control interno

Podemos decir es la base fundamental para lograr con los objetivos establecidos en las entidades. Para CGR (s/f) afirma estos objetivos son los siguientes:

- ✓ Promover y optimizar la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad

- ✓ Resguardar los recursos y bienes del Estado contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales
- ✓ Las normativas de la entidad tienen que cumplirse
- ✓ Se debe garantizar de manera confiable la información
- ✓ Promover la práctica de valores en las entidades
- ✓ Promover el cumplimiento por parte de los funcionarios
- ✓ Promover que se genere valor público a los bienes y servicios destinados a la ciudadanía

2.2.1.4. Tipos de control interno

Los tipos del control interno se integran por tres controles que son fundamentales para la verificación de las actividades dentro de las organizaciones. Según Estupiñán (2022) nos dice que los tipos son “El control interno preventivo, control interno de detención y por último el control interno correctivo” (p.46). Se puede decir que estos tipos de control son las fases para ver el cumplimiento y verificar las actividades que son programadas en las organizaciones.

2.1.1.5. Manual de evaluación

Este manual se entiende como una herramienta que se debe de llevar de manera obligatoria para las empresas que tengan implementado el sistema de control interno. Según Isaza (2018) afirma que:

Este manual debe organizarse con las mismas consideraciones metodológicas de cualquier manual donde acopiamos tantos cuestionarios como fichas técnicas de procesos, procedimientos y funciones, tengo el sistema, las fichas técnicas del manual de evaluación del sistema, incluye en cada página un cuestionario para evaluar el cumplimiento estándar que es la respectiva ficha

técnica de procesos, procedimientos y funcione, de una o varias áreas de la compañía. (p. 324)

Por tal motivo este manual es muy necesario para las entidades que cuenten con el sistema de control interno ya que permite evaluar los cumplimientos.

2.1.1.6. Informe COSO

Este informe se basa fundamentalmente a lograr los fines que tengan en las entidades al momento de desarrollarse en las actividades. Para Luna et al. (2020) afirma que:

Es una herramienta de trabajo que permite alcanzar ciertos fines organizacionales de los que se vale la alta gerencia, los niveles gerenciales y otros miembros de la empresa para evaluar la realidad empresarial, sus resultados y parámetros de actuación operan fundamentalmente sobre la necesidad de resguardar la inversión mediante el control de la actividad financiera al sustentarla sobre niveles de razonabilidad y exactitud. (p.84)

Por tal motivo este informe ayuda a crecer y cumplir con sus objetivos que se propongan las organizaciones.

Este informe desarrolla los principios cuya finalidad de poder ampliar el concepto del control interno y así evitar posibles fraudes en las empresas. Para González (2017) nos dice que:

El COSO se dedica a desarrollar marcos y orientaciones generales sobre el control interno, la gestión del riesgo empresarial y la prevención del fraude, diseñados para mejorar el desempeño organizacional y la supervisión, y reducir el riesgo de fraude en las organizaciones. (p.4)

Podemos decir que este informe en las entidades es necesario de contar ya que

apoya una buena gestión ante el riesgo que pueda existir y así lograr el éxito a un largo plazo dentro de las entidades.

2.1.1.7. Componentes del control interno

Los componentes ayudan para el logro de sus objetivos. Según el autor Estupiñán (2022) afirma que “El control interno consta de cinco componentes, estos componentes son los siguientes: Ambiente de control, Evaluación de riesgos, Actividades de control, Información y Comunicación, Supervisión y monitoreo” (p.38). Estos componentes ayudan mucho para verificar si se está llevando de manera correcta las operaciones.

2.2.2. Teoría de rentabilidad

2.2.2.1. Rentabilidad

Unos de los temas importantes en los negocios son de la rentabilidad, ya que hace referencia de las inversiones que se realizan y así obtener ganancias. Para Martínez (2020) plantea que “La rentabilidad no suele medirse mediante las utilidades o ganancias de las empresas, sino que debemos de comparar con el patrimonio empresarial, esta relación permite establecer el porcentaje de crecimiento que puedo obtener respecto a la rentabilidad”. Asimismo, podemos decir que la rentabilidad indicara si la empresa se está desarrollando de manera adecuada, y de esa manera podremos verificar si se están usando correctamente las inversiones.

La rentabilidad se trata de los resultados obtenidos de una inversión realizada dentro de las entidades. Para López et al. (2019) nos dice que:

Rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados. En la literatura económica, aunque el término rentabilidad se utiliza de forma muy variada y son muchas las aproximaciones

doctrinales que inciden en una u otra faceta de la misma, en sentido general se denomina rentabilidad a la medida del rendimiento que en un determinado periodo de tiempo producen los capitales utilizados en el mismo.

En ese sentido la rentabilidad se refiere a la capacidad que se genera después de la inversión.

2.2.2.2. Tipos de rentabilidad

Los tipos de rentabilidad se pueden distinguir entre la rentabilidad financiera, rentabilidad económica y rentabilidad social. En particular podemos decir que son ganancias que se obtuvo de las inversiones que realizaron en las entidades (Villasmil et al., 2020).

2.2.2.3. Ratios financieras

Una ratio financiero no es otra cosa que el resultado de la comparación entre dos cuentas de los estados financieros, lo cual nos brindara justamente la información relativa de una cuenta con respecto a otra, dependiendo de lo que se quiera medir el ratio puede interpretarse en unidades monetarias o en termino porcentuales (Andrade, 2017).

2.2.2.4. Ratios de rentabilidad

Son indicadores financieros, su objetivo es desarrollarse adecuadamente y eficientemente las operaciones. Para Andrade (2017) nos indica que:

Los ratios de rentabilidad se enfocan en mostrar el nivel de eficiencia alcanzado en la operación y gestión de recursos con los que cuenta en la empresa, esto a distintos niveles, como por ejemplo la rentabilidad operativa que se genera en cada periodo sobre los activos con que cuenta la empresa. Si se trata de ser más específicos se pueden comparar los resultados obtenidos

en cada ejercicio frente a distintas partidas de operación.

$$\text{Ratio de Rentabilidad de ventas} = \text{Resultado neto/ventas} * 100$$

La rentabilidad representa una parte importante en el análisis financiero ya que se encarga de evaluar las utilidades y asimismo verificar si se está manejando de la mejor manera en la entidad.

2.2.3. Teoría de empresa

Las instituciones poseen una finalidad el cual es alcanzar ganancias. Según García (2018) afirma que:

La empresa es la unidad básica de producción, debido a que su papel principal es la fabricación de bienes y servicios con el objetivo de conseguir el máximo beneficio posible, dadas sus limitaciones presupuestarias y tecnológicas. Para desarrollar esta actividad deben disponer de recursos o factores productivos que contratan y compran a las economías domésticas. (p.10)

Asimismo, las empresas mayormente ofrecen su rubro de producción, comercio, servicios.

2.2.3.1. Objetivo de la empresa

Estos objetivos que establecen las empresas deben de ser realizadas con claridad. Para Vázquez (2019) define que “Son resultados, situaciones o estados que una empresa pretende alcanzar o a los que pretende llegar, en un periodo de tiempo y a través del uso de los recursos con los que dispone o planea disponer” (p.4). Podemos decir que los objetivos se basan en la misión y visión de las entidades.

2.2.3.2. Clasificación de empresa

Las empresas son una realidad del entorno, con solo una mirada es posible

descubrir que existen diferentes tipos: desarrollan distintos tipos de actividad económica, operan en mercados diferentes, unas tienen mayor dimensión que otras, adoptan diversas formas jurídicas (López et al., 2018, p.17).

2.2.3.3. *Tamaños de la empresa*

Las empresas se clasifican según el tamaño de la empresa, el cual básicamente se refiere a la cantidad de trabajadores. Según Trigoso (2019) nos dice:

Cuando hablamos del tamaño de la empresa, nos referimos especialmente a dos criterios, la cantidad de trabajadores que participan en la empresa, y, que las empresas deben estar dentro de un régimen establecido de ingresos, el cual no debe superar un monto determinado. (p.6)

En ese sentido, el tamaño de empresa depende de los trabajadores de las microempresas, las MYPE y la mediana empresa.

2.2.4. Teorías de las MYPE

Las MYPE se ha constituido en un elemento necesario para los microempresarios, ya que resulta rentable para las empresas, asimismo genera puesto de trabajo. Para Aliaga (2021) afirma lo siguiente:

En cuanto a la micro y pequeña empresa, es el sector económico empresarial más grande del país desde el punto de vista del número de emprendimientos involucrados; igualmente, provee la mayor parte de los puestos de trabajo en el país, en comparación con el sector formal en general. Al mes de diciembre del año 2018, el sector informal empresarial había ocupado al 56.8 % de la PEA (INEI)¹³, puestos de trabajo que ni el Estado ni el sector empresarial privado formal han podido ofrecer ni fomentar de forma sostenida.

En la actualidad las MYPE en el Perú, se han desarrollado muy bien ya que los empresarios han obtenido buenos resultados en sus negocios y también aporta ya que incrementa el trabajo.

2.2.4.1. Importancia

Las MYPE forman parte muy necesaria para la economía de nuestro país, como también para el mundo. Para Chacón (2017) nos dice que:

El común denominador alrededor del mundo y en mayor grado en los países desarrollados las MYPE tiene un papel muy importante como dinamizantes de las economías, cuestión que es reconocida por sus respectivos gobiernos, que se encargan la función de fortalecer el clima de negocios y brindar apoyo de diferentes formas tanto técnicas como financieras.

Podemos decir que las MYPE son de base primordial para el crecimiento económico del país, asimismo genera un incremento en los trabajos y genera en el PBI.

2.2.4.2. Características

Las micro y pequeñas empresas deben de reunir con características que se deben de cumplir en las entidades. Según la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT, s/f) nos dice las características son que las “Micro empresa: Debe de contar de 1 hasta 10 trabajadores, el monto máximo de ventas anuales es de 150 UIT, Pequeña empresa: Consta de 1 hasta 100 trabajadores, el monto máximo de las ventas es de 1700 UIT” (parr. 1). Por lo tanto, en las características se refiere a los números de trabajadores y al monto de las ventas que deben de reunir durante el año.

2.2.4.3. Registro de la micro y pequeña empresa (REMYPE)

La Remype es el registro en donde se pueden inscribir las micro y pequeñas empresas para acceder a los beneficios de la ley MYPE. Para SUNAT (2018) afirma

que “Es un régimen especialmente creado para las micro y pequeñas empresas con el objetivo de promover su crecimiento al brindarles condiciones más simples para cumplir con sus obligaciones tributarias.” (parr. 1). Este registro tiene la finalidad de ayudar a los empresarios formales que están en desigualdad y combatir con la informalidad de otros.

2.2.4.4. Ley 28015

Esta fue principalmente la ley de la MYPE fue el N° 28015. Según SUNAT (2017) afirma lo siguiente “Tuvo como objetivo la competitividad, formalización y el desarrollo de la MYPE para incrementar el empleo contribución al PBI, la ampliación del mercado interno y las exportaciones y su contribución a la recaudación tributaria” (parr.1). La Mype ayuda mucho en la aportación de empleos y así interviene que las entidades sean formales en nuestro país.

2.2.4.5. Ley 30056

Actualmente se creó una nueva Ley N° 30056. Para el Congreso de la República (2016) nos dice que la “Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial” (parr.1). Las MYPE representa un índice valioso en la economía de nuestra nación.

2.2.5. Teoría del sector servicio

Este sector servicio suele ser unos de los rubros importante en el país ya que desarrolla oportunidades laborales, también genera competitividad y desarrollo.

Las empresas de este sector son las encargadas de brindar sus actividades de servicios a la sociedad. Según la Pontifica Universidad Católica del Perú (PUCP, 2019) afirma que:

Los servicios de telecomunicaciones son aquellos que permiten establecer la

comunicación digital entre diversos sistemas o personas. Estos servicios pueden ser prestaciones, usos y aplicaciones del grupo de capacidades y facilidades de la telecomunicación que se encuentran destinados a satisfacer necesidades de los usuarios y al mejoramiento de la calidad de vida de la población. (p.4)

Asimismo, este servicio engloba las facilidades de tecnología y la oportunidad de comunicar, con la finalidad de cumplir sus necesidades.

2.2.5.1. Clasificación

En el sector servicio respecto al rubro de telecomunicaciones, se clasifican de acuerdo a las funciones de las empresas que brindan de este servicio. Para PUCP (2019) afirma que:

Los servicios de telecomunicaciones se clasifican de acuerdo a su función o naturaleza, en servicios públicos y privados. Los públicos son los que prestan las empresas operadoras y se encuentran disponibles al público en general por el pago de una contraprestación económica o tarifa. (p.6)

Por tal motivo por la prestación de este servicio los usuarios tienen que realizar un pago por la contraprestación.

2.2.5.2. Características

Los sectores de servicio también conocidos como actividades terciarias, en donde básicamente brindan un servicio a la población. Según PUCP (2019) define que se dividen en dos tipos de características que son los siguientes:

- Tipos de redes: Dentro de las características tecnológicas de este sector, se encuentran los tipos de redes que conforman las telecomunicaciones. Las redes son, básicamente, tres: la Red de Core, Red de Transporte y la Red de acceso,

también llamada de Última Milla.

- Cambio tecnológico: Estas tecnologías permiten la prestación de una amplia gama de servicios; por lo que, generalmente en el sector se encuentran empresas llamadas multiproducto. Estas empresas producen múltiples productos que pueden ser del tipo voz y datos; voz y televisión por suscripción; así como otras posibles combinaciones de todos los servicios que se pueden ofrecer en telecomunicaciones.

Este sector se refiere a las actividades que prestan sus servicios a las distintas empresas.

2.2.6. Descripción de la empresa

Esta entidad proyecta, desarrolla soluciones integrales basadas en la logística, de acuerdo a las condiciones de sus requerimientos de servicios, basándose en estándares y normas de calidad que le brinden la mejor técnica económica en el mercado local.

La empresa de Servicios Generales SOLTEC S.R.L., con ruc 20531683456 tiene como oficio principal brindar prestación de servicios de soluciones integrales en: Enlaces inalámbricos, implementación de cableado estructurado, sistemas de cámaras de video vigilancia, telecomunicaciones, sistema de aire acondicionado, electrónica de control, electricidad industrial, puestas a tierra y protecciones eléctricas, realizando la ejecución de los servicios afines involucrados en cada proyecto, contando con un equipo de profesionales y técnicos altamente calificados y especializados, identificados con los requerimientos de los clientes y teniendo en cuenta una estricta política de seguridad.

MISION:

Alcanzar la plena satisfacción plena del cliente ofreciendo servicios eficientes, técnicamente especializados, de alta calidad y que sean un aporte fundamental a la sociedad, la excelencia en el servicio prestado y nuestra filosofía empresarial, se basan en principios y valores éticos, en el pleno crecimiento de quienes los integran en la empresa y la experiencia y capacidad de su personal.

VISION:

Obtener la máxima categoría a nivel de empresas afines a nuestro mercado, con servicios que englobe una excelencia total humana y tecnológica, sin descuidar los estándares de seguridad industrial y conservación del medio ambiente.

2.3. Marco conceptual***2.3.1. Definición de control interno***

Podemos definir que es un proceso que se lleva dentro de las entidades con la finalidad de verificar y que se cumplan las funciones.

Se puede definir el control interno como la actividad que tiene por objeto verificar que la actuación de la Administración se adecua a los principios de buena gestión financiera, legalidad, eficacia, eficiencia y economía. El resultado del control muestra la conformidad o disconformidad sobre el cumplimiento o incumplimiento de estos principios (Barreres, 2020, p.28).

Por tal motivo es de base fundamental contar con este mecanismo en las empresas para que se cumplan con el logro de sus objetivos y se desarrollen de manera adecuada.

Podemos decir que es un plan técnico donde se previenen las medidas contables y administrativas de la entidad. Para Estupiñán (2022) relata que:

El control interno es un proceso realizado por el consejo de administración, la dirección y el personal, cuyo fin es proporcionar un grado de seguridad razonable al logro de los objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento. (p.62)

En toda entidad es necesario contar con este mecanismo para cumplir con sus metas trazadas.

2.3.2. Definición de rentabilidad

La rentabilidad se trata de los resultados obtenidos de una inversión realizada dentro de las entidades. Para López et al. (2019) nos dice que:

Rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados. En la literatura económica, aunque el término rentabilidad se utiliza de forma muy variada y son muchas las aproximaciones doctrinales que inciden en una u otra faceta de la misma, en sentido general se denomina rentabilidad a la medida del rendimiento que en un determinado periodo de tiempo producen los capitales utilizados en el mismo.

En ese sentido la rentabilidad se refiere a la capacidad que se genera después de la inversión.

2.3.3. Definición de empresa

Las instituciones poseen una finalidad el cual es alcanzar ganancias. Según García (2018) afirma que:

La empresa es la unidad básica de producción, debido a que su papel principal es la fabricación de bienes y servicios con el objetivo de conseguir el máximo beneficio posible, dadas sus limitaciones presupuestarias y tecnológicas. Para

desarrollar esta actividad deben disponer de recursos o factores productivos que contratan y compran a las economías domésticas. (p.10)

Asimismo, las empresas mayormente ofrecen su rubro de producción, comercio, servicios.

2.3.4. Definición de las MYPE

Las MYPE se ha constituido en un elemento necesario para los microempresarios, ya que resulta rentable para las empresas, asimismo genera puesto de trabajo. Para Aliaga (2021) afirma lo siguiente:

En cuanto a la MYPE, es el sector económico empresarial más grande del país desde el punto de vista del número de emprendimientos involucrados; igualmente, provee la mayor parte de los puestos de trabajo en el país, en comparación con el sector formal en general. Al mes de diciembre del año 2018, el sector informal empresarial había ocupado al 56.8 % de la PEA (INEI)¹³, puestos de trabajo que ni el Estado ni el sector empresarial privado formal han podido ofrecer ni fomentar de forma sostenida. (p.9)

En la actualidad las MYPE en el Perú, se han desarrollado muy bien ya que los empresarios han obtenido buenos resultados en sus negocios y también aporta ya que incrementa el trabajo.

2.3.5. Definición de servicio

Las empresas de este sector son las encargadas de brindar sus actividades de servicios a la sociedad. Según PUCP (2019) afirma que:

Los servicios de telecomunicaciones son aquellos que permiten establecer la comunicación digital entre diversos sistemas o personas. Estos servicios pueden ser prestaciones, usos y aplicaciones del grupo de capacidades y

facilidades de la telecomunicación que se encuentran destinados a satisfacer necesidades de los usuarios y al mejoramiento de la calidad de vida de la población.

Asimismo, este servicio engloba las facilidades de tecnología y la oportunidad de comunicar, con la finalidad de cumplir sus necesidades. (p.4)

III. Hipótesis

Dado que la investigación será de enfoque cualitativa, no se aplica hipótesis. Para Hernández et al (2014) relata que la hipótesis “Son guías de investigación o estudio, indica lo que tratamos de probar y se define como explicaciones tentativas del fenómeno investigado, son respuestas a las preguntas de investigación” (p.104).

IV. Metodología

4.1. Diseño de investigación

El diseño de investigación fue no experimental - descriptivo- bibliográfico - documental y de caso. Según Hernández et al (2014) afirma “Los estudios descriptivos son la base de las investigaciones correlacionales, las cuales a su vez proporcionan información para llevar a cabo estudios explicativos que generan un sentido de entendimiento y están muy estructurados” (p.90).

4.2. El Población y muestra.

4.2.1. Población: La población está conformada por las MYPE del sector servicio del Perú.

4.2.2. Muestra: La muestra está conformada por la empresa Servicios Generales Soltec S.R.L.

4.3. Definición y operacionalización de las variables

TÍTULO	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ÍTEMES	ESCALA DE MEDICIÓN		INSTRUMENTO
						Nominal	Ordinal	
Propuestas de mejora del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del Perú: Caso Empresa Servicios Generales Soltec	Control interno	Para Estupiñán (2022) relata que: El control interno es un proceso realizado por el consejo de administración, la dirección y el personal, cuyo fin es proporcionar un grado de	Es un proceso que las MYPE implementan el control interno, para salvaguardar los recursos y bienes, asimismo garantiza la confiabilidad de las operaciones.	Ambiente de control.	¿Cuentan con un sistema de control interno dentro de la empresa? ¿Cree que la implementación de un sistema de control interno es importante? ¿Se realizan capacitaciones a sus colaboradores en cuánto a sus funciones? En la empresa, ¿Se lleva un adecuado registro de las operaciones?	Nominal		Cuestionario
				Evaluación de riesgos.	En la empresa, ¿Se tiene identificados los riesgos a los que están expuestos? ¿Hay un área encargada de la evaluación y gestión de riesgos? ¿Se tiene definido los criterios para identificar, valorar y gestionar los riesgos en cada área?	Nominal		Cuestionario

S.R.L.- Chimbote, 2020	seguridad razonable al logro de los objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento. (p.62)		¿Existen medidas para evitar y/o disminuir los posibles riesgos?			
		Actividades de control	¿Se ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de los objetivos? Actualmente, ¿tiene implementado algún sistema de seguridad? ¿La entidad cuenta con indicadores de desempeño para los procesos, actividades y tareas? ¿Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control implementadas?	Nominal		Cuestionario
		Información y comunicación.	¿La dirección recibe información analítica, financiera y operativa de manera oportuna para la correcta toma de decisiones? ¿Cumple con los principios institucionales de seguridad de la información?	Nominal		Cuestionario

					¿Los sistemas de información implementados facilitan la toma de decisiones?			
				Supervisión	<p>¿Existe un monitoreo continuo por parte de la administración en las actividades de gestión de riesgos?</p> <p>¿Se obtienen informes periódicos de resultados de la gestión?</p> <p>¿Los problemas detectados en el monitoreo se comunican oportunamente para su corrección y cumplimiento?</p> <p>¿Se realiza seguimiento a las medidas de corrección, de los riesgos detectados?</p>	Nominal		Cuestionario
	Rentabilidad	Para Martínez (2020) plantea que “La rentabilidad no suele medirse mediante las utilidades o ganancias de las	La rentabilidad se implementa ya que permite conocer la ganancia de una inversión.	Rentabilidad económica	<p>¿Usted considera que el control interno ayuda a mejorar los resultados en la rentabilidad de la empresa?</p> <p>¿Se ha determinado buenos resultados en el último periodo?</p> <p>¿Cuál fue el resultado, en cuanto a rentabilidad, del ejercicio pasado?</p>	Nominal		Cuestionario

	empresas, sino que debemos de comparar con el patrimonio empresarial, esta relación permite establecer el porcentaje de crecimiento que puedo obtener respecto a la rentabilidad”		Rentabilidad financiera	¿La rentabilidad ganada del año anterior es totalmente capitalizada? ¿En la empresa se mide la rentabilidad económica y financiera?	Nominal		Cuestionario
--	---	--	-------------------------	--	---------	--	--------------

Fuente: Elaboración propia en base a las características del control interno y rentabilidad.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1. Técnicas.

Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica, fichas bibliográficas.

4.4.2. Instrumentos.

Para el recojo de la información se utilizó como instrumento un cuestionario de preguntas cerradas y la información del cuadro 1 y 2 de la investigación.

4.5. Plan de análisis.

Para el cumplimiento del objetivo específico 1, se realizó una revisión de los antecedentes nacionales y regionales, los cuales fueron los mismos que se presentaron en sus cuadros respectivos.

Para el cumplimiento del objetivo específico 2, se utilizó el cuestionario elaborado en base a preguntas respecto al control interno y rentabilidad, la misma que aplicó al gerente general de la empresa en estudio.

Para el cumplimiento del objetivo específico 3, se explicó la relación existente entre las variables control interno y rentabilidad, mediante los aspectos frecuentes del objetivo específico 1 y el objetivo específico 2.

4.6. Matriz de consistencia

TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLES	METODOLOGÍA
Propuestas de mejora del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del Perú: Caso Empresa Servicios Generales Soltec S.R.L.- Chimbote, 2020	¿Cuáles son las principales propuestas de mejora del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del Perú y de la Empresa Servicios Generales Soltec S.R.L. - Chimbote, 2020?	Identificar las oportunidades del control interno y rentabilidad que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú y de la Empresa Servicios Generales Soltec S.R.L. - Chimbote, 2020.	1.-Establecer las oportunidades del control interno y rentabilidad que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, 2020 2. Describir las oportunidades del control interno y rentabilidad que mejoren las posibilidades de la Empresa Servicios Generales Soltec S.R.L.- Chimbote,2020.	Variable Control Interno Variable Rentabilidad	El tipo de investigación La investigación fue de tipo cualitativa. Nivel de la investigación de la tesis La investigación fue de nivel descriptivo. Diseño de la investigación El diseño de la investigación fue no experimental – bibliográfico – documental y de caso. La Población y muestra La población está conformada por las MYPE del sector servicio.

			<p>3.Explicar la relación que existe entre control interno y rentabilidad que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú y de la Empresa Servicios Generales Soltec S.R.L. - Chimbote, 2020</p>	<p>La muestra está conformada por la Empresa Servicios Generales Soltec S.R. L.- Chimbote, 2020.</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</p> <p>Para el recojo de la información se utilizó como instrumentos las fichas bibliográficas con el uso del programa Mendeley. y el instrumento que se utilizo fue un cuestionario.</p>
--	--	--	--	--

4.7. Principios éticos

Según Uladech (2019) afirma que toda actividad que se realiza en la universidad se guía por los siguientes principios éticos:

- **Protección a las personas:** En este principio ético se hace referir que la persona en la investigación es el fin y no el medio, por ello se brinda el grado de protección. En las investigaciones 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.
- **Libre participación y derecho a estar informado:** Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación, o en la que participan; tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia. Se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigados o titular de los datos consiente el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.
- **Beneficencia no maleficencia:** Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. La conducta del investigador debe responder a las reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos y maximizar los beneficios.
- **Justicia.** El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no

den lugar a prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan que las personas que participan en la investigación tienen derecho a acceder a sus resultados. El investigador está obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios de la investigación.

- **Integridad científica:** 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.

V. Resultados

5.1. Resultados

5.1.1. Resultados del objetivo específico 1.

Establecer las oportunidades del control interno y rentabilidad que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú,2020.

Cuadro 1

Resultados del objetivo específico 1

Autor (es)	Resultados	Oportunidades/Debilidades
Castro (2017)	Según su resultado obtenido de la empresa el control interno es deficiente, no se basa en el Modelo de procedimientos, no existen reportes los reportes de control del ingreso y salidas, esto debilita a que se desarrollen sus funciones.	En este caso la empresa tiene una debilidad en no aplicar de manera correcta este mecanismo, y no se basa en el Modelo de procedimientos.
Cabezas, et al. (2018)	Los resultados fueron que la empresa no realiza controles de los movimientos de existencia, debido a la falta de un procedimiento eficaz, carece de falta de comunicación en el ámbito de su actividad.	La entidad tiene una debilidad ya que no efectúa los controles de movimientos, y carece falta de comunicación.

Palomares (2019)	De acuerdo al resultado obtenido de la empresa es fundamental contar con el control interno. Ya que se encontraron errores en los procesos y de esa manera poder lograr sus metas y objetivos y evaluar dichos errores.	La empresa tiene una debilidad ya que no cuenta con el control interno, pero si tiene en cuenta en implementar y de esa manera cumplir con sus objetivos. Y evitar riesgos.
Uribe (2019)	Los resultados de los encuestados fueron que el 80% aprueba la gestión de la rentabilidad. Se concluyó que la rentabilidad está adecuadamente desarrollada en la empresa.	La rentabilidad es oportuna y se desarrolla de manera adecuada dentro de la empresa.
Julca (2018)	El resultado que se obtuvo de la investigación es que cuenta y existe un monitoreo en las diversas áreas de la entidad para evaluar el transcurso de dichas áreas y la calidad del funcionamiento de sus actividades.	La empresa cumple de manera oportuna con el monitoreo de control interno en las diversas áreas.
Silva (2019)	El resultado de la empresa fue que no dispone de un control interno para ningún área de la empresa, no ha designado grados de categorías para las áreas, incrementando los errores en la operatividad, no tiene implementado las normativas o políticas relación a los	La empresa tiene como debilidad que no cumple y no dispone de un de control interno, no asigna responsabilidad de cada área, existe errores, no aplica la normativa o políticas, no gestiona

procesos, tampoco a los riesgos de la organización. los riesgos posibles de la empresa.

Nota: Elaboración propia en base a los antecedentes nacionales y regionales.

5.1.2. Resultados del objetivo específico 2.

Describir las oportunidades del control interno y rentabilidad que mejoren las posibilidades de la empresa Servicios Generales Soltec S.R.L.- Chimbote,2020.

Cuadro 2

Resultados del objetivo específico

Preguntas	Si	No	Oportunidades/Debilidades
CONTROL INTERNO			
1. Ambiente de control	X		
1.1 ¿Cuentan con un sistema de control interno dentro de la empresa?			La empresa de estudio si cuenta con un sistema adecuado de control interno.
1.2 ¿Cree que la implementación de un sistema de	X		La empresa si cree que la implementación del sistema de control interno es importante porque ayuda a detectar errores y poder controlar el sistema interno de la empresa.

control interno es importante?

1.3 ¿Se

realizan

capacitaciones a sus

colaboradores en

cuánto a sus

funciones?

La empresa no realiza las debidas capacitaciones a sus colaboradores.

X

1.4 En la empresa,

¿Se lleva un

adecuado registro de

las operaciones?

En la entidad se lleva el adecuado registro de las operaciones realizadas.

X

2. Evaluación de

riesgos

2.1 En la empresa,

¿Se tiene

identificados los

riesgos a los que

están expuestos?

En la empresa tiene identificados los riesgos a lo que se exponen.

X

2.2 ¿Hay un área

encargada de la

evaluación y gestión

de riesgos?

La empresa no tiene implementado un área que se encargue de la evaluación de riesgos.

X

- | | | |
|---|----------|--|
| 2.3. ¿Se tiene definido los criterios para identificar, valorar y gestionar los riesgos en cada área? | X | No se tiene definido los criterios para identificar, valorar y gestionar los riesgos de cada área de la empresa. |
| 2.4. ¿Existen medidas para evitar y/o disminuir los posibles riesgos? | X | Dentro de la empresa existen las medidas para evitar o disminuir los posibles riesgos que puedan existir. |

3. Actividades de control

- | | | |
|---|----------|--|
| 3.1 ¿Se ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de los objetivos? | X | La empresa tiene diseñado los procedimientos adecuados para el cumplimiento de todos los objetivos establecidos. |
| 3.2 ¿Actualmente, tiene implementado algún sistema de seguridad? | X | La empresa tiene implementado el sistema de seguridad. |

3.3 ¿La entidad cuenta con indicadores de desempeño para los procesos, actividades y tareas?

X

La entidad no cuenta con los indicadores de desempeño para los procesos o actividades de la y tareas de la empresa.

3.4. ¿Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control implementadas?

X

No se evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control implementadas dentro de la empresa.

4. Información y comunicación

4.1 ¿La dirección recibe información analítica, financiera y operativa de manera oportuna para la correcta toma de decisiones?

X

La dirección si recibe la información analítica, financiera y operativa de manera oportuna para luego tomar las decisiones correctas dentro de la empresa.

4.2 ¿Cumple con los principios institucionales de seguridad de la información? **X** En la empresa se cumple los principios institucionales de seguridad de la información.

4.3 ¿Los sistemas de información implementados facilita la toma de decisiones? **X** Los sistemas de información que son implementados si facilitan para la toma de decisiones.

5. Supervisión y monitoreo

5.1 ¿Existe un monitoreo continuo por parte de la administración en las actividades de gestión de riesgos? **X** En la empresa actualmente no existe un monitoreo continuo por parte de la administración en las actividades de gestión de riesgos.

5.2 ¿Se obtienen informes periódicos de resultados de la gestión? **X** La empresa si obtiene los informes periódicos de la gestión.

5.3 ¿Los problemas detectados en el **X** En la empresa de estudio los problemas que son detectados en el monitoreo dentro de la

monitoreo se **X** empresa si se llegan a comunicar oportunamente para su corrección.

oportunamente para su corrección y cumplimiento?

5.4 ¿Se realiza seguimiento a las medidas de corrección, de los riesgos detectados? **X**

La empresa si realiza un seguimiento para las medidas de corrección de los riesgos detectados.

6. Rentabilidad

6.1 ¿Usted considera que el control interno ayuda a mejorar los resultados en la rentabilidad de la empresa? **X**

La empresa considera que el control interno si ayuda a mejorar los resultados en la rentabilidad.

6.2 ¿Se ha determinado buenos resultados en el último periodo? **X**

La empresa en los últimos periodos si determino que hubo buenos resultados.

6.3 ¿Cuál fue el resultado, en cuanto a rentabilidad, del ejercicio pasado?	X	El resultado de la rentabilidad del ejercicio pasado fue bueno para la empresa.
6.4 ¿La rentabilidad ganada del año anterior es totalmente capitalizada?	X	La rentabilidad ganada de año anterior no fue totalmente capitalizada para la empresa.
6.5 ¿En la empresa se mide la rentabilidad económica y financiera?	X	La empresa de estudio si mide la rentabilidad económica y financiera.

Nota: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al representante legal de la empresa de Servicios Generales Soltec S.R.L.

5.1.3. Respecto al objetivo específico 3.

Explicar la relación que existe entre control interno y rentabilidad que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú y de la empresa Servicios Generales Soltec S.R.L. - Chimbote,2020.

Cuadro 3

Resultado del objetivo específico 3

ELEMENTOS	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECIFICO 1	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECIFICO 2	EXPLICAR
Ambiente de control	Algunas empresas en el Perú en su mayoría no tienen implementado el control interno. En este caso debilitaría mucho la gestión dentro de la entidad, de esa manera afectaría en las operaciones que se realizadas, no utilizan los Modelo de Procedimientos. Castro (2017) y Silva (2019)	La empresa tiene implementado el control interno, tiene implementado su planteado su plan de contingencia, tiene sus documentos normativos, cuenta con su organigrama y con el manual de procedimientos.	El cumplir con el ambiente de control dentro de las empresas es necesario en las entidades porque de esa manera ayuda a detectar los errores y se podría realizar de manera adecuada.
Evaluación de riesgos	De las empresas del Perú consideran contar con este componente es muy necesario porque se	La empresa de estudio sí tiene identificado los riesgos a lo que se expone, pero aún no tiene	La evaluación de riesgos en una empresa es de mucha ayuda para así poder evaluar

determinaría los posibles errores que puedan existir. Palomares (2019)

implementado un área que se encargue de la evaluación de riesgos. No tiene su mapa de riesgos.

los probables errores que estaría expuesto la empresa, siempre es necesario implementar este componente en las entidades.

Actividades de control

En algunas empresas en el Perú no se ejecuta con las actividades de control, no tienen los controles adecuados para los procedimientos del control, no tiene establecido las normativas o políticas en la realización de procesos. Cabezas, et al. (2018). Silva (2019)

En la entidad tiene trazado los métodos correctos para cumplir con los objetivos establecidos, tiene implementado seguridad. No evalúa continuamente la efectividad de las actividades. Tiene sus documentos normativos elaborados y aprobado por la alta dirección.

Este componente es necesario para las entidades porque permite cumplir con los objetivos, procedimientos, políticas, actividades y con la efectividad de que se estén desarrollando de manera establecida.

Información y comunicación

Mayormente en las organizaciones nacionales carecen de falta de comunicación en el área de su actividad, no presentan información adecuada. Cabezas, et al. (2018)

La empresa recibe toda la información de forma adecuada. Tiene implementado un sistema de comunicación.

Este componente es de gran ayuda para las entidades porque así se podrá conocer toda la información realizada y poder comunicar de forma adecuada.

Supervisión y monitoreo	<p>Algunas entidades en el Perú existen un seguimiento de control en diferentes áreas para verificar el proceso y el funcionamiento de sus actividades del encargado del área con la gerencia. Julca (2018)</p>	<p>En la entidad, actualmente no cuenta con este componente. Se obtiene los informes periódicamente de la gestión.</p>	<p>La supervisión y el monitoreo es el último elemento de control interno, la supervisión se realiza para evitar posibles riesgos a los que pueda estar expuesto la empresa, el monitoreo ayuda a las entidades para realizar el seguimiento de corrección de posibles errores.</p>
Rentabilidad	<p>La rentabilidad es oportuna y se desarrolla de manera adecuada dentro de la empresa. Uribe (2019)</p>	<p>La entidad valora que el control interno si apoya para la de los resultados en la rentabilidad, en los últimos periodos determino que hubo buenos resultados. Mide la rentabilidad económica y financiera.</p>	<p>La rentabilidad son los resultados obtenidos de una inversión ejecutada en las organizaciones.</p>

Nota: Elaboración propia en base a los objetivos específicos 1 y 2.

5.2. Análisis de resultados

5.2.1. Respecto al objetivo específico 1.

Establecer las oportunidades del control interno y rentabilidad que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, 2020.

Castro (2017), Cabezas et al. (2018), Silva (2019) según el resultado obtenido de su investigación definen que las organizaciones no implementan con el adecuado control interno, asimismo no se basan en el modelo de procedimientos, no elaboran el plan de contingencia, tampoco no realizan los reportes de ingreso y salidas, también asimismo se encontró que carecen falta de comunicación en la actividad dentro del área, no cumplen con las normativas o políticas, asimismo no conoce los riesgos posibles que puedan existir en la empresa. El no implementar el control interno debilitaría mucho a una entidad y de esa manera no poder cumplir con sus objetivos establecidos. Mientras que Palomares (2019) según el resultado obtenido de su investigación determina que es necesario desempeñar con el control interno en la empresa, se encontró errores en los procesos y de manera no permite alcanzar sus metas y objetivos, ni poder evaluar dichos errores que fueron encontrados. Julca (2018) según el resultado la empresa de estudio se encontró que si cuenta con un monitoreo de control interno para así poder evaluar el proceso y el funcionamiento de sus actividades. Y por último Uribe (2019) según su resultado obtenido de su investigación se determinó que el 80% de los encuestados está de acuerdo a la gestión de la rentabilidad y asimismo la rentabilidad esta adecuadamente desarrollada y gestionada en dicha entidad.

5.2.2. Respecto del objetivo específico 2.

Describir las oportunidades del control interno y rentabilidad que mejoren las posibilidades de la empresa Servicios Generales Soltec S.R.L.- Chimbote,2020.

Sobre las oportunidades del control interno y rentabilidad de la empresa Servicios Generales Soltec S.R.L. se aplicó un cuestionario al gerente general de la entidad en donde se obtuvo los siguientes resultados la empresa cuenta con un sistema adecuado de control interno, tiene implementado el plan de contingencia, cuenta con su adecuado organigrama y con su manual de procedimientos, también la empresa tiene identificados los riesgos a los que puedan estar expuestos, pero en la actualidad no cuenta con el mapa de riesgos. La empresa Soltec tiene diseñado los procedimientos adecuados para el cumplimiento de los objetivos establecidos, no evalúa la efectividad de las actividades de control implementadas. La empresa si recibe toda la información de manera adecuada para la toma de decisiones, si se tiene seguridad de toda la información, tiene implementado el sistema de comunicación. En la actualidad de la empresa no existe un monitoreo por parte de la administración en las actividades de gestión de riesgos, pero si se llegan a comunicar de manera oportuna los posibles riesgos para que así haga una corrección. Y por último respecto a la rentabilidad dentro de la empresa considera que el control interno si ayuda a mejorar los resultados en la rentabilidad, en la empresa si se mide la rentabilidad económica y financiera.

5.2.3. Respecto al objetivo específico 3.

Explicar la relación que existe entre control interno y rentabilidad que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú y de la empresa Servicios Generales Soltec S.R.L. - Chimbote,2020.

Respecto al ambiente de control

De acuerdo a los resultados del objetivo 1 y 2, se considera que el contar con una implementación de un adecuado sistema de control interno es muy necesario en las entidades, respecto a la empresa tiene implementado el control interno y cuenta con un organigrama, plan de contingencia, y el manual de procedimientos.

Respecto a la evaluación de riesgos

Los resultados obtenidos del objetivo 1 y 2, determina que contar con un área de evaluación de riesgos es muy necesario para de esa manera poder detectar esos posibles errores, respecto a la empresa se encontró que no cuenta con este componente, ni tiene su mapa de riesgos.

Respecto a las actividades de control

De los resultados obtenidos del objetivo 1 y 2, determina que muchas empresas del Perú no cuentan con este componente, ni cuentan con los procedimientos, la empresa de estudio tiene trazados los métodos para el cumplimiento de sus objetivos, asimismo tiene sus documentos normativos elaborados y aprobados.

Respecto a la información y comunicación

Los resultados obtenidos de los objetivos 1 y 2, se encontró que la empresa de estudio cuenta y recibe toda la información financiera, tiene implementado el sistema de comunicación, como también hay empresas en el Perú que carecen

de falta de comunicación y no presentan la información adecuada.

Respecto a la supervisión y monitoreo

De los resultados obtenidos de los objetivos 1 y 2, se considera que contar con el área de supervisión y monitoreo, ayuda a evaluar el proceso y la calidad de las actividades, en la actualidad de la empresa de estudio no existe un adecuado monitoreo por parte de la administración.

Respecto a la rentabilidad

Los resultados obtenidos de los objetivos 1 y 2, de ese modo el contar con la rentabilidad es oportuna y se desarrolla de manera adecuada, en la empresa de estudio si se aplica positivamente la rentabilidad en las entidades y también miden la rentabilidad económica y financiera.

VI. Conclusiones

6.1. Conclusiones

6.1.1. Respecto al objetivo específico 1. Establecer las oportunidades del control interno y rentabilidad que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú,2020.

Se concluye que a nivel nacional la mayoría de empresas del sector servicio, no tienen implementado el control interno, no tienen elaborado sus documentos normativos, no elaboran el plan de contingencia, no tienen diseñado un modelo de procedimientos, se encontró que en muchas empresas carecen de falta de comunicación, no cuentan con los riesgos que pueda existir dentro de las entidades. Y por último el autor de la investigación determina que la rentabilidad se lleva de manera adecuada y desarrollada.

6.1.2. Respecto al objetivo específico 2. Describir las oportunidades del control interno y rentabilidad que mejoren las posibilidades de la empresa Servicios Generales Soltec S.R.L.- Chimbote,2020.

Se concluye que la empresa caso de estudio cuenta con un sistema de control interno, tiene su organigrama, su manual de procedimientos, en la actualidad no tiene implementado un área de evaluación de riesgos, no tiene mapa de riesgos, tiene diseñado los procedimientos adecuados, tiene debilidad en que no evalúa la efectividad de sus actividades de control. La empresa si recibe la información. No existe un monitoreo en las actividades de gestión de riesgos. Se mide la rentabilidad económica y financiera.

6.1.3. Respecto al objetivo específico 3. Explicar la relación que existe entre control interno y rentabilidad que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú y de la empresa Servicios Generales Soltec S.R.L. - Chimbote,2020.

Respecto al ambiente de control

De los resultados del objetivo 1 y 2, se concluye que tiene elaborado sus documentos normativos, y su organigrama, su manual de procedimientos, su plan de contingencia.

Respecto a la evaluación de riesgos

Los resultados obtenidos del objetivo 1 y 2, se concluye que no cuenta con un área de evaluación de riesgos, ni se tiene implementado el mapa de riesgos.

Respecto a las actividades de control

En conclusión, respecto al resultado del objetivo 1 y 2, se determina que tiene trazado los métodos para el cumplimiento de las áreas, además cuenta con los documentos normativos ya aprobados por la gerencia.

Respecto a la información y comunicación

De los resultados de objetivo 1 y 2, se concluye que en la empresa de estudio recibe toda la información financiera, tiene implementado el sistema de comunicación.

Respecto a la supervisión y monitoreo

De los resultados obtenidos de los objetivos 1 y 2 se concluye que no cuenta con el área de monitoreo.

Respecto a la rentabilidad

Los resultados obtenidos de los objetivos 1 y 2, se llegó a la conclusión que la rentabilidad es necesaria, se aplica de manera positiva y asimismo mide la rentabilidad económica y financiera.

6.1.4. Conclusión general

Se concluye que el control interno y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del Perú y la empresa en estudio deben utilizar un sistema de control interno como herramienta, porque es necesario ya que ayuda en la gestión a corregir los posibles errores que puedan contribuir con la seguridad contable de las entidades cumplir con sus objetivos trazados, además asegurar los bienes la organización posea. La rentabilidad es importante, ya que es oportuna y se desarrolla de manera adecuada, se aplica de manera positiva en las entidades. Asimismo, se afirma que el control ayuda a mejorar en la rentabilidad en las entidades.

VII. Propuestas de mejora

Luego de identificar las deficiencias del control interno y rentabilidad que están afectando dentro de la empresa Servicios Generales Soltec S.R.L., se determina las siguientes propuestas de mejora que son las siguientes:

- La empresa Servicios Generales Soltec S.R.L. debe implementar un área que se encargue de la evaluación de riesgos y de las actividades de control, asimismo implementar un monitoreo adecuado para verificar si se desarrolla de manera correcta.
- Implementar charlas y capacitación para los trabajadores para que desarrollen sus tareas de manera correcta.
- Respecto a la rentabilidad se debe de mejorar en la actualización de los servicios de tecnología, por ejemplos los programas de software, servicios de internet, redes sociales, entre otros, para que de esa manera se pueda garantizar un buen servicio a los clientes y de esa manera generar más ganancias a favor de la empresa.

Aspectos complementarios

Aliaga-Jibaja, L. (2021). La Magnitud de la MYPE en el Perú. *Giuristi: Revista de derecho corporativo*. 2 (4), 181-199. Disponible en:

<https://revistas.esan.edu.pe/index.php/giuristi/article/view/545/457>

Andrade-Pinelo, A. (2017). Ratios o razones financieras. *Repositorio académico*.

Disponible en:

<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622323/Art%C3%ADculo%20de%20ratios2.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Barreres, A. E. (2020). *Manual de control interno de las entidades locales*. Ed.

Madrid: Wolters *Kluwer España*. Disponible en:

<https://elibro.net/es/ereader/uladech/172619?page=1>

Cabezas Dianderas, J., Ortega Gonzales, J. y Razuri Vargas, O. (2018). *Evaluación del Control Interno a través del Coso 2013 en las Existencias de la Empresa de Telecomunicaciones SETECOM AIR S.A. En El Periodo 2017*. [Tesis de Titulación. Universidad Tecnológica del Perú]. Disponible en:

https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/1625/Jaime%20Cabezas_Janeth%20Ortega_Oscar%20Razuri_Trabajo%20de%20Suficiencia%20Profesional_Titulo%20Profesional_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Castro Gavidia, L. (2017). *Control interno del área logística y su efecto en la rentabilidad de la empresa Corporación PS S.A.* [Tesis de titulación.

Universidad Nacional de Trujillo]. Disponible

en:http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8857/castrogavidia_lorena.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Chacón-Monterrosa, L. (2017). Caracterización de MYPES en el municipio de San Vicente. *Teoría y Praxis* 31. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/326870687> Caracterización de MYPES en el municipio de San Vicente
- Contraloría General de la República (2016). Control Interno. *Departamento de estudios e investigaciones*. Disponible en: https://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorrupcion/documentos/3_CON_TROL_INTERNO_2016.pdf
- Contraloría General de la República (s/f). Marco conceptual del Control Interno. *Deutsche Zumamenarbeit*. Disponible en: https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf
- Congreso del Perú (2016). Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial. Disponible en: <https://limacap.org/wp-content/uploads/2016/01/Ley-30056-ley-que-modifica-diversas-leyes-para-facilitar-la-inversion-impulsar-el-desarrollo-productivo-y-el-crecimiento-empresarial.pdf>
- Coronel Gómez, C. y Morán Delgado, M. (2016). *Diseño de manual de control interno en el área de activos fijos de una empresa de telecomunicaciones fijo*. [Tesis de Titulación. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/6900/1/T-UCSG-PRE-ECO-CICA-241.pdf>

- Estupiñán, G. R. (2022). *Control interno y fraudes-4ta edición: Análisis de Informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Ecoe Ediciones. Disponible en: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=fk5hEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA44&dq=informe+coso+&ots=BIjwJnkMcb&sig=OX47bKQjiuk86LteqmHSRqG13YA#v=onepage&q=informe%20coso&f=false>
- Ferraro, C. y Rojo, S. (2018). *Las MIPYMES en América Latina y el Caribe: Una agenda integrada para promover la productividad y la formalización*. Copyright Organización Internacional del Trabajo 2018. Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms_654249.pdf
- García, L. A. (2018). *Empresa e iniciativa emprendedora*. Educàlia Editorial. Disponible en: https://www.e-ducalia.com/archivo/eie-anajuliana-muestra-pdf_val.pdf
- González-Martínez, R. (2017). Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III. *Qualpro Consulting, S. C.* Disponible en: <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Gómez, M. y Lazarte, B. C. (2019). *Control interno*. Repositorio.face.unt.edu.ar, 8920. Disponible en: <http://repositorio.face.unt.edu.ar:8920/bitstream/handle/123456789/29/CONTROL%20INTERNO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, S. R., Fernández, C. C. y Baptista, L. M. (2014) *METODOLOGIA DE INVESTIGACION*. Uca.ac. Disponible en: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

- Isaza, A. T. (2018). *Control interno y sistema de gestión de calidad: Guía para su implantación en empresas públicas y privadas*. Ediciones de la U. Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=BTSjDwAAQBAJ&pg=PA324&dq=funciones+del+control+interno&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiyjaLZ-oD5AhUBvJUCHdv7BEAQ6AF6BAgHEAI#v=onepage&q=funciones%20del%20control%20interno&f=false>
- Julca Vergara, N. (2018). *CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA TELECOMUNICACIONES "ISOTEL" S.A.C. HUARAZ, 2017*. [Tesis de Bachiller. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/17011>
- López-Olivas, R., Rodríguez-Gonzales, I. y Peralta- Calderón, Y. (2019). Uso de la tarjeta de control de inventario Máster Kardex como herramienta para determinar la rentabilidad de 3M ferretería de la ciudad de Estelí durante el segundo semestre del año 2018. *Core*. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/250409469.pdf>
- López Calvijar, G., Mata Varela, M. y Becerra Lois, F. (2018). *Planificación de empresas*. Editorial Universo Sur. Disponible en: <https://elibro.net/es/ereader/uladech/120837?page=17>.
- Luna, A. K., Espinoza, G. J., Sarmiento, E. W., Andrade, C. C., y Chamba, E. V. (2019). Análisis financiero en el sector industrial con aplicación de herramientas de la lógica borrosa. *Ciencia digital*. 3(2.3), 112-124. Disponible en: <https://www.cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/566/1355>
- Luna Yerovi, G., Alcívar Cedeño, F., Salazar González, J., y Andrade Garófalo, C.

- (2020). *Los sistemas de control interno y su incidencia en la eficiencia y eficacia empresarial*. Estudio Idea. Disponible en: <https://estudioidea.org/wp-content/uploads/2020/06/LIBRO-CONTROL-INTERNO-con-portada-3.pdf>
- Martínez-Ramírez, L. (2020). Impacto de factores del desarrollo cultural organizacional, en la rentabilidad empresarial. *Revista Científica Orbis Cognita*, 4(2), 140- 157. Disponible en: <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/213/2131272010/html/>
- Mendoza-Zamora, W., García-Ponce, T., Delgado-Chávez, M. y Barreiro-Cedeño, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dialnet* 4 (4), 206-240. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6656251>
- Palacios-Dongo, A. (2018). Perú situación de las micro y pequeñas empresas. *ConnuestroPeru*. Disponible en: <https://www.connuestroperu.com/economia/58055-peru-situacion-de-las-micro-y-pequenas-empresas>
- Palomares Herrera, J. (2019). *Implementación del control interno y su incidencia en la rentabilidad de las empresas del Perú: caso empresa fondo de cultura económica del Perú S.A. Lima, 2015*. [Tesis de Bachiller. Universidad Nacional Federico Villarreal]. Disponible en: <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3788/PALOMARES%20HERRERA%20JORGE%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pontificia Universitaria Católica del Perú (2019). *Informe de Análisis Sectorial: Sector*

de Telecomunicaciones. Pucp.education. Disponible en:
<https://cdn01.pucp.education/btpucp/2019/07/25201959/informe-sectorial-telecomunicaciones-actualizado-25-02-2019.pdf>

Rímac Maguiña, R. (2017). *El control interno y su influencia en el proceso de abastecimiento del ministerio de transportes y comunicaciones de Huaraz – 2017*. [Tesis de Titulación. Universidad Cesar Vallejo]. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13384/rimac_mr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Silva Dueñas, O. (2019). *Caracterización del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: Caso Multiservicios y Transportes Alhely E.I.R.L. de Huamanga, 2019*. [Tesis de Bachiller. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Disponible en:
<http://repositorio.uladech.edu.pe/xmlui/handle/20.500.13032/13461>

SUNAT (2017). LEY DE PROMOCION Y FORMALIZACION DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA. *Sunat. Gob.* Disponible en:
<https://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>

SUNAT (2018). Régimen MYPE Tributario. *Emprender Sunat*. Disponible en:
<https://emprender.sunat.gob.pe/emprendiendo/herramientas/regimen-mype-tributario>

SUNAT (s/f). Características de las micro y pequeñas empresas. *Sunat. Gob.* Disponible en: <https://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/caracteristicas-microPequenaEmpresa.html>

Trigoso-Suarez, M. (2019). La empresa en el Perú: clasificación y la responsabilidad social empresarial. *Lus inkarri*. Disponible en:

<https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Inkarri/article/view/2736/2872>

Ugarte Espada, P. (2020). *Modelo de evaluación del control interno de la gestión de servicios críticos de tecnologías de información bajo el marco Itil*. [Tesis de Magister. Universidad Mayo de San Andrés]. Disponible en: <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/27695/TM-3728.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Uladech (2019). *CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN*. Uladech. Disponible en: <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v002.pdf?fbclid=IwAR0LknCjeT8yZNp6swzymCa1FJmFuC24f0XwS53ACg4ogWj4DN0ELXBaUxQ>

Uribe Atao, C. (2019). *Análisis y propuesta del financiamiento, rentabilidad y tributación de la micro y pequeña empresa del sector telecomunicaciones “red de telecomunicaciones satelitales Redts E.I.R.L.” – Ayacucho, 2019*. [Tesis de titulación. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/17499>

Vásquez-Luna, J. (2019). *Objetivos de Negocio e Investigación. Anahuac*. Disponible en: https://www.anahuac.mx/mexico/biblioteca/sites/default/files/inline-files/objetivos_de_nego.pdf

Villasmil-Molero, M., Reyes- Díaz, J. G., y Socorro- González, C. (2020). Tipos de rentabilidad: consecuencias de una eficiente gestión estratégica de costos en empresas manufactureras del plástico. *Sello Editorial Tecnológico de Antioquia*. Disponible en: <https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tdea/1074/CAPITULO%208.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Anexos

Anexo 1: Cronograma de actividades

	Actividades	Cronograma de trabajo													
		Junio				Julio					Agosto				Setiembre
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Actualizar información y resolver consultas con apoyo del asesor				X										
2	Levantar observaciones con apoyo del asesor Firma declaración jurada, según formato y lo presentan vía correo corporativo					X									
3	Levantar observaciones con apoyo del asesor. Firma declaración jurada, según formato y lo presentan vía correo corporativo.						X								
4	Revisión final de los informes concluidos, con resultado de turnitin menor del 15%							X							
5	Revisión final de los informes concluidos, con resultado de turnitin menor del 15%								X						
6	Ejecución de la PREBANCA									X					
7	Ejecución de la sustentación del informe final										X				
8	Cierre del taller y entrega de resultados											X			

Anexo 2: Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones			
• Fotocopias			
• Empastado			
• Papel bond A-4 (500 hojas)			
• Lapiceros			
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información			
Sub total			
Total de presupuesto desembolsable			
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/.)			

Anexo 3: Fichas bibliográficas

Julca Vergara, Nelcy Marilyn (2017):

Control interno en la empresa telecomunicaciones “Isotel” S.A.C. Huaraz, 2017.

Respecto con el cuestionario que se realizó a la empresa Isotel S.A.C., y los resultados obtenidos fue que la empresa se desarrolla de manera adecuada con la participación de todos los trabajadores que actúan de acuerdo a los valores éticos y con el liderazgo del gerente que contrata a profesionales de trayectoria, con un grado de conocimiento y experiencia laboral a los que les asigna sus funciones y responsabilidades, así mismo la empresa realiza capacitaciones continuas.

Palomares Herrera, Jorge (2019):

Implementación del control interno y su incidencia en la rentabilidad de las empresas del Perú: caso empresa fondo de cultura económica del Perú S. A. Lima, 2015.

Respecto con el cuestionario que se realizó a la empresa Fondo de cultura del Perú S.A., y los resultados obtenidos fueron que la empresa considera que un área de control interno es importante el cual no poseen y es necesario para minimizar riesgos errores e irregularidades. Se debe implementar el control interno, para tomar mejores decisiones con datos razonables y pueda evaluarse la rentabilidad de la empresa para que logre subsistir en el mercado en base a su rentabilidad.

Anexo 4: Cuestionario

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS VARIABLES CONTROL INTERNO Y RENTABILIDAD

Nº	Dimensiones/ Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Observaciones
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión: PERFIL DE LA MYPE							
1	¿Su negocio qué tiene a qué tipo de empresa pertenece?	X		X		X		
2	¿Qué tiempo tiene la empresa funcionando?	X		X		X		
3	¿Con cuántos trabajadores cuenta?	X		X		X		
4	¿Con qué eventualidad hay cambios de trabajadores?	X		X		X		
5	¿La empresa se encuentra en la formalidad?	X		X		X		
	Dimensión 1: Ambiente de control							
6	¿Cuentan con un sistema de control interno dentro de la empresa?	X		X		X		
7	¿Cree que la implementación de un sistema de control interno es importante? ¿Por qué?	X		X		X		
8	¿Se realizan capacitaciones a sus colaboradores en cuanto a sus funciones?	X		X		X		

9	En la empresa, ¿Se lleva un adecuado registro de las operaciones?	X		X		X		
	Dimensión 2: Evaluación de riesgos							
10	En la empresa, ¿Se tiene identificados los riesgos a los que están expuestos?	X		X		X		
11	¿Hay un área encargada de la evaluación y gestión de riesgos?	X		X		X		
12	¿Se tiene definido los criterios para identificar, valorar y gestionar los riesgos en cada área?	X		X		X		
13	¿Existen medidas para evitar y/o disminuir los posibles riesgos?	X		X		X		
	Dimensión 3: Actividades de control							
14	¿Se ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de los objetivos?	X		X		X		
15	Actualmente, ¿tiene implementado algún sistema de seguridad?	X		X		X		
16	¿La entidad cuenta con indicadores de desempeño para los procesos, actividades y tareas?	X		X		X		
17	Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control	X		X		X		

	implementadas							
	Dimensión 4: Información y Comunicación							
18	¿La dirección recibe información analítica, financiera y operativa de manera oportuna para la correcta toma de decisiones?	X		X		X		
19	¿Cumple con los principios institucionales de seguridad de la información?	X		X		X		
20	¿Los sistemas de información implementados facilitan la toma de decisiones?	X		X		X		
	Dimensión 5: Evaluación y Monitoreo							
21	¿Existe un monitoreo continuo por parte de la administración en las actividades de gestión de riesgos?	X		X		X		
22	¿Se obtienen informes periódicos de resultados de la gestión?	X		X		X		
23	Los problemas detectados en el monitoreo se comunican oportunamente para su corrección y cumplimiento	X		X		X		
24	¿Se realiza seguimiento a las medidas de corrección, de los riesgos detectados?	X		X		X		
	Dimensión 6 Rentabilidad							
25	¿Usted considera que el control interno	X		X		X		

	ayuda a mejorar los resultados en la rentabilidad de la empresa?							
26	¿Se ha determinado buenos resultados en el último periodo?	X		X		X		
27	¿Cuál fue el resultado, en cuanto a rentabilidad, del ejercicio pasado?	X		X		X		
28	¿La rentabilidad ganada del año anterior es totalmente capitalizada?	X		X		X		
29	¿En la empresa se mide la rentabilidad económica y financiera?	X		X		X		

Observaciones (Precisar si hay Suficiencia): No hay observaciones.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después

de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador.

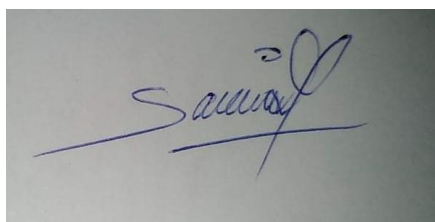
C.P.C. SAMAMEZ PASCUAL JHOSELIN IVET

DNI: 75098088

Numero de Matricula: 06_3701

Especialidad del validador: Contador Público Colegiado

Chimbote, Junio 2021



Firma del Experto Informante

Anexo 5: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

Estimado(a): Anderson Quispe Trujillo

En el presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el proyecto de investigación titulado: PROPUESTAS DE MEJORA DEL CONTROL INTERNO Y RENTABILIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERÚ: CASO EMPRESA SERVICIOS GENERALES SOLTEC S.R.L.- CHIMBOTE, 2020. La información que nos brindará contribuirá con los objetivos de nuestro proyecto.

Instrucción: Marcar con una "X" la respuesta que considere correcta.

PREGUNTA	RESPUESTA
PERFIL DE LA MYPE	
1. ¿La entidad que tiene a qué tipo de empresa pertenece?	<input checked="" type="checkbox"/> Micro empresa <input type="checkbox"/> Pequeña empresa
2. ¿Qué tiempo tiene la empresa funcionando?	<input checked="" type="checkbox"/> 3 años o más <input type="checkbox"/> 5 años o más <input type="checkbox"/> 10 años o más
3. ¿Con cuantos trabajadores cuenta?	<input type="checkbox"/> 2 trabajadores <input checked="" type="checkbox"/> 5 trabajadores <input type="checkbox"/> 10 trabajadores
4. ¿Con qué eventualidad hay cambios de trabajadores?	<input type="checkbox"/> Permanentes <input checked="" type="checkbox"/> Eventuales
5. ¿La empresa se encuentra en la formalidad?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO


**SERVICIOS GENERALES
SOLTEC S.R.L.**
 Anderson Quispe Trujillo
 GERENTE GENERAL

15. Actualmente, ¿tiene implementado algún sistema de seguridad?	<input checked="" type="checkbox"/> Si b) No
16. ¿La entidad cuenta con indicadores de desempeño para los procesos, actividades y tareas?	a) Si <input checked="" type="checkbox"/> No
17. ¿Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control implementadas?	a) Si <input checked="" type="checkbox"/> No
INFORMACION Y COMUNICACIÓN	
18. ¿La dirección recibe información analítica, financiera y operativa de manera oportuna para la correcta toma de decisiones?	<input checked="" type="checkbox"/> Si b) No
19. ¿Cumple con los principios institucionales de seguridad de la información?	<input checked="" type="checkbox"/> Si b) No
20. ¿Los sistemas de información implementados facilita la toma de decisiones?	<input checked="" type="checkbox"/> Si b) No
EVALUACION Y MONITOREO	
21. ¿Existe un monitoreo continuo por parte de la administración en las actividades de gestión de riesgos?	a) Si <input checked="" type="checkbox"/> No
22. ¿Se obtienen informes periódicos de resultados de la gestión?	<input checked="" type="checkbox"/> Si b) No
23. Los problemas	<input checked="" type="checkbox"/> Si

detectados en el monitoreo se comunican oportunamente para su corrección y cumplimiento	b) No
24. ¿Se realiza seguimiento a las medidas de corrección, de los riesgos detectados?	<input checked="" type="checkbox"/> Si b) No

PREGUNTAS	RESPUESTAS
RENTABILIDAD	
25. ¿Usted considera que el control interno ayuda a mejorar los resultados en la rentabilidad de la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/> Si b) No
26. ¿Se ha determinado buenos resultados en el último periodo?	<input checked="" type="checkbox"/> Si b) No
27. ¿Cuál fue el resultado, en cuanto a rentabilidad, del ejercicio pasado?	<input checked="" type="checkbox"/> Si b) No
28. ¿La rentabilidad ganada del año anterior es totalmente capitalizada?	a) Si <input checked="" type="checkbox"/> No
29. ¿En la empresa se mide la rentabilidad económica y financiera?	<input checked="" type="checkbox"/> Si b) No



Anexo 6: Consentimiento Informado para el cuestionario

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula Propuestas de mejora del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del Perú: Caso Empresa Servicios Generales Soltec S.R.L. Chimbote, 2020 y es dirigido por Anabel Xiomara Quezada Liñan, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Poder realizar la tesis para optar el título profesional de Contador Público.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 30 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de manera virtual. Si desea, también podrá escribir al correo anabel.20.junio@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Anderson Luis Quispe Trujillo

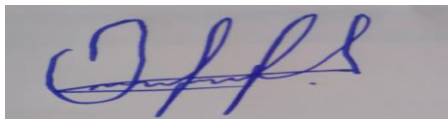
Fecha: 15/03/2021

Correo electrónico: AQUISPE@SGSOLTEC.COM

Firma del participante:



Firma del investigador:



CIEI VE