



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y
RENTABILIDAD DE LA EMPRESA “D´BOLSHOPPING
E.I.R.L.”- SULLANA Y PROPUESTA DE MEJORA, 2022**

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

AUTORA

CARMEN VÁSQUEZ, MAYELLY BRISVANY
ORCID: 0000-0002-4954-3474

ASESOR

VÁSQUEZ PACHECO, FERNANDO
ORCID ID: 0000-0002-4217-1217

CHIMBOTE – PERÚ

2022



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y
RENTABILIDAD DE LA EMPRESA “D´BOLSHOPPING
E.I.R.L.”- SULLANA Y PROPUESTA DE MEJORA, 2022**

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

AUTORA

CARMEN VÁSQUEZ, MAYELLY BRISVANY
ORCID: 0000-0002-4954-3474

ASESOR

VÁSQUEZ PACHECO, FERNANDO
ORCID ID: 0000-0002-4217-1217

CHIMBOTE – PERÚ

2022

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Carmen Vásquez, Mayelly Brisvany

ORCID: 0000-0002-4954-3474

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote,

ASESOR

Vásquez Pacheco, Fernando

ORCID ID: 0000-0002-4217-1217

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

Escuela Profesional de Contabilidad, Chimbote, Perú

JURADO

Baila Gemín, Juan Marco

ORCID ID: 0000-0002-0762-4057

Montano Barbuda, Julio Javier

ORCID: 0000-0002-1620-5946

Manrique Plácido, Juana Maribel

ORCID: 0000-0002-6880-1141

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgr. BAILA GEMIN, JUAN MARCO

PRESIDENTE

Mgr. MONTANO BARBUDA, JULIO JAVIER

MIEMBRO

Mgr. MANRIQUE PLÁCIDO, JUANA MARIBEL

MIEMBRO

Mgr. VÁSQUEZ PACHECO, FERNANDO

ASESOR

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por haberme protegido y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos duros de la vida, por la salud y por la gran enseñanza de las experiencias de la vida que gracias a ello cada día soy más fuerte y tengo las fuerzas para salir adelante siempre con su bendición.

A mis padres y hermanos por su gran apoyo y por ser mi motor para salir adelante y nunca dejarme sola y siempre alentarme .

MAYELLY BRISVANY

DEDICATORIAS

Esta tesis se la dedico primeramente a Dios quién supo guiarme por el buen camino, por darme fuerzas para seguir adelante, así mismo a mi madre Rosa Miriam Vásquez Cunya y a mi padre Raúl Carmen Umbo por el gran apoyo incondicional que me han brindado siempre, por ser los mejores maestros de la vida, gracias a ellos por dar lo mejor para mí para lograr ser una gran profesional y sé que sin su ayuda no lo hubiera logrado, gracias por confiar y creer en mi para llegar hasta el final.

A mis hermanos Carlos Raúl, Brendy Johana y Liam Dayiro Carmen Vásquez, quienes son mi motivo de superación para brindarles lo mejor para ellos, para ser un gran ejemplo de profesional y guiarlos por el camino del bien y estar junto a ellos en los buenos y malos momentos.

A mis abuelos por sus sabios consejos y sus grandes enseñanzas, en especial a mi Ángel mi papito Florencio por haber confiado en mí y siempre haberse sentido orgulloso por cada meta que he logrado y lograre.

MAYELLY BRISVANY

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: Identificar y describir las características del control interno y rentabilidad de la empresa “D’Bolshopping E.I.R.L.” de Sullana y hacer una mejora, 2022. El diseño de investigación fue: No experimental-descriptivo-documental y de caso; para el recojo de información se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumentos cuestionarios de preguntas cerradas y abiertas pertinentes. Encontrando los siguientes resultados: Respecto a los objetivos específicos 1 y 2, se encontró: que el gerente representa un rango de edad entre los 28 y 35 años y se afirmó que tiene 4 años en el rubro de descartable y piñatería. Respecto a los objetivos específicos 3 y 4 se encontró: una deficiencia en el control interno según las áreas más resaltantes no cuenta con un manual de organización y funciones del personal, no se realizan los arqueos de caja, y en el área de logística y almacén no se tiene un control adecuado de las entradas y salidas de la mercadería. Y respecto a la rentabilidad el gerente no tiene conocimientos de la variable de estudio. Y respecto al objetivo específico 5: se realizaron varias propuestas de mejora para las áreas de la variable del control interno y rentabilidad. Finalmente se concluye que la rentabilidad de la empresa tiene una gran participación de mercado y el control interno se presenta desventajas, es por eso que el gerente debe considerar las propuestas para que mejore su empresa.

Palabras clave: Control interno, empresa, rentabilidad

ABSTRACT

The present investigation had as general objective: Identify and describe the characteristics of the internal control and profitability of the company “D’Bolshopping E.I.R.L.” by Sullana and make an improvement, 2022. The research design was: Non-experimental-descriptive-documentary and case; For the collection of information, the survey technique was used and questionnaires with pertinent closed and open questions were used as instruments. Finding the following results: Regarding the specific objectives 1 and 2, it was found: that the manager represents an age range between 28 and 35 years and it was stated that he has 4 years in the disposable and piñatería category. Regarding specific objectives 3 and 4, it was found: a deficiency in internal control according to the most outstanding areas, it does not have a manual of organization and functions of the personnel, cash counts are not carried out, and in the logistics and warehouse area There is no adequate control of the entrances and exits of the merchandise. And regarding profitability, the manager has no knowledge of the study variable. And regarding specific objective 5: several improvement proposals were made for the areas of the internal control and profitability variable. Finally, it is concluded that the profitability of the company has a large market share and internal control has disadvantages, that is why the manager must consider the proposals to improve his company.

Keywords: Internal control, company, profitability

CONTENIDO

CARÁTULA.....	i
CONTRACARÁTULA.....	ii
EQUIPO DE TRABAJO.....	iii
JURADO EVALUADOR Y ASESOR.....	iv
AGRADECIMIENTOS	v
DEDICATORIAS	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
CONTENIDO	ix
ÍNDICE DE TABLAS Y CUADROS	xii
I. INTRODUCCIÓN	14
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	17
2.1. Antecedentes:.....	17
2.1.1. Internacionales.....	17
2.1.2. Nacionales	18
2.1.3. Regionales	20
2.1.4. Locales.....	21
2.2. Bases teóricas:.....	23
2.2.1. Teoría del control interno	23
2.2.2. Teoría de la rentabilidad	27
2.2.3. Teoría de la empresa.....	33
2.2.4. Teoría de la micro y pequeña empresa	34
2.2.5. Breve descripción de la empresa del caso de estudio.....	35
2.3. Marco conceptual:.....	35
2.3.1. Definición de control interno:.....	35
2.3.2. Definición de rentabilidad:.....	35
2.3.3. Definición de empresa:	36
2.3.4. Definición de empresa comercial:.....	36
III. HIPÓTESIS.....	37
IV. METODOLOGÍA	38
4.1. Diseño de la investigación	38
4.2. Población y muestra.....	38

4.3.	Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	39
4.3.1.	Objetivo específico 1:.....	39
4.3.2.	Objetivo específico 2:.....	40
4.3.3.	Objetivo específico 3:.....	41
4.3.4.	Objetivo específico 4:.....	43
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.....	47
V.	RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	49
5.1.	Resultados.....	49
5.1.1.	Resultados del objetivo específico N°1	49
5.1.2.	Resultados del objetivo específico N°2.....	49
5.1.3.	Resultados del objetivo específico N°3.....	50
5.1.4.	Resultados del objetivo específico N°4.....	52
5.1.5.	Resultados del objetivo específico N°5.....	53
5.2.	Análisis de resultados	55
5.2.1.	Respecto al objetivo específico N°1.....	55
5.2.2.	Respecto al objetivo específico N°2.....	56
5.2.3.	Resultados del objetivo específico N°3.....	56
5.2.4.	Resultados del objetivo específico N°4.....	58
5.2.5.	Resultados del objetivo específico N°5.....	58
VI.	CONCLUSIONES	61
6.1.	Respecto a objetivo específico N°1	61
6.2.	Respecto al objetivo específico N°2	61
6.3.	Respecto al objetivo específico N°3	61
6.4.	Respecto al objetivo específico N°4	62
6.5.	Respecto al objetivo específico N°5	63
VII.	ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	65
7.1.	Referencias Bibliográficas	65
7.2.	Anexos	69
7.2.1.	Anexo 1: Modelos de fichas bibliográficas.....	69
7.2.2.	Anexo 2: Instrumento de recolección de datos.....	70

7.2.3.	Anexo 3: Resultados del cuestionario	73
7.2.4.	Anexo 4: Consentimiento informado	76
7.2.5.	Anexo 5: Carta remitida al gerente de la empresa.....	77
7.2.6.	Anexo 6: Carta de aceptación por parte de la empresa.....	78
7.2.7.	Anexo 7: Instrumento de recolección de datos validado por los expertos	79
7.2.8.	Anexo 8: Certificado de validez por los expertos	82
7.2.9.	Anexo 9: Carta presentada para la revisión y validación del instrumento de recolección de datos	86
	Uso de turnitin.....	87

ÍNDICE DE TABLAS Y CUADROS

Tabla 1 Resultados del cuestionario: Perfil del dueño	49
Tabla 2 Resultados del cuestionario: Perfil de la empresa	49
Tabla 3 Resultados del cuestionario: Área de administración y recursos humanos	50
Tabla 4 Resultados del cuestionario: Área de contabilidad.....	50
Tabla 5 Resultados del cuestionario: Área caja.....	51
Tabla 6 Resultados del cuestionario: Área de logística y de almacén.....	51
Tabla 7 Resultados del cuestionario: Área de ventas y servicio al cliente	52
Tabla 8 Resultados del cuestionario: Rentabilidad.....	52

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Definición y operacionalización: Perfil del dueño	39
Cuadro 2 Definición y operacionalización: Perfil de la empresa	40
Cuadro 3 Definición y operacionalización: Control interno	42
Cuadro 4 Definición y operacionalización: Rentabilidad.....	44
Cuadro 5 Matriz de consistencia	46
Cuadro 6 Resultados del cuestionario: Propuesta de mejora del control interno	54
Cuadro 7 Resultados del cuestionario: Propuesta de mejora de la rentabilidad.....	55

I. INTRODUCCIÓN

El crecimiento empresarial es necesario en la economía de un país porque es necesario planificar e implementar estrategias para alcanzar las metas trazadas, existen infinidad de empresas con el fin de ser personas prosperas y obtener ingresos, pero encaminar una empresa no solo se basa a que tenga alta demanda, sino que tenemos tener en cuenta el área contable y administrativa, ya que estas áreas son pilares para que la empresa progrese año tras año en su rentabilidad. **Rodrigues, (2021)**

Hoy en día el control interno se ha convertido en uno de los pilares de la organización empresarial, ya que permite observar claramente la eficacia y eficiencia de las operaciones de la empresa; así como la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y reglamentos vigentes y aplicables. **Bozo, (2021)**

Además, la principal razón por la que desaparecen las empresas es porque no son rentables. Sabemos que la rentabilidad de un negocio se mide comparando los ingresos y los gastos; y luego, establecerlo en porcentajes, y cuando éstos son más bajos que los segundos en términos porcentuales, la catástrofe está garantizada.

En la empresa D'Bolshopping E.I.R.L, ubicada en la provincia de Sullana, el gerente viene trabajando de manera ineficiente el sistema de control interno, porque presentan deficiencias con respecto al control adecuado en el área de almacén de la mercadería, por lo que deberían realizar inventarios de su almacén y lo que tienen en stock en la área de atención y registrarlos con códigos para un adecuado orden de las entradas y salidas; así mismo, no tienen políticas establecidas para la capacitación del personal, lo cual es esencial para que la empresa tenga un buen nivel de demanda en el mercado laboral, y por consiguiente hay una deficiencia en las áreas de dicha empresa, debido a que los colaboradores no cumplen con varias responsabilidades al día y no están distribuidas correctamente. Esto hace que la falta de equipo y liderazgo sea una de las cuestiones que

más desestabilizan a la empresa, generando una baja en su rentabilidad a consecuencia de no llevar un adecuado control interno, el cual perjudica los ingresos y ganancias de dicha empresa.

Por lo tanto, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las características del control interno y rentabilidad de la empresa “D’bolshopping E.I.R.L.” de Sullana y cómo mejorarlas, 2022?

Para dar cumplimiento al problema de investigación, se ha planteado el siguiente objetivo general: Identificar y describir las características del control interno y rentabilidad de la empresa “D’Bolshopping E.I.R.L.” de Sullana y hacer una propuesta de mejora,2022.

Para dar respuesta se plantearon los siguientes objetivos específicos:

1. Identificar y describir el perfil representante legal de la empresa “D’Bolshopping E.I.R.L.” de Sullana, 2022.
2. Identificar y describir el perfil de la empresa “D’Bolshopping E.I.R.L.” de Sullana, 2022.
3. Identificar y describir las características del control interno de la empresa “D’Bolshopping E.I.R.L.” de Sullana, 2022.
4. Identificar y describir las características de la rentabilidad de la empresa “D’Bolshopping E.I.R.L.” de Sullana, 2022.
5. Hacer una propuesta para mejorar las características del control interno y rentabilidad de la empresa “D’Bolshopping E.I.R.L.” de Sullana, 2022.

La presente investigación, se justifica porque tiene como objetivo general, identificar y describir las caracterizar el control interno y la rentabilidad de la empresa “D’Bolshopping E.I.R.L.” de Sullana, con la finalidad mejorar su crecimiento y desarrollo de las actividades para lograr la estabilidad económica y seguridad de dicha empresa. También esta investigación se justifica porque servirá de guía metodológica

para que otros investigadores, lo tomen como antecedente y puedan desarrollar otras investigaciones parecidas en otros ámbitos geográficos locales, regionales y nacionales. Así mismo, contribuirá con algunos datos y aspectos concretos referidos a la empresa del caso de estudio, sobre el control interno y la rentabilidad.

Esta investigación es de aporte metodológico, de caso puro, tipo cualitativo, nivel descriptivo- no experimental, y de corte transversal porque los datos serán recolectados en un solo momento (2021). Además, se obtuvo los siguientes resultados: Respecto al Respecto a los objetivos específicos 1 y 2, se encontró: que el gerente representa un rango de edad entre los 28 y 35 años y se afirmó que tiene 4 años en el rubro de descartable y piñatería. Respecto a los objetivos específicos 3 y 4 se encontró: una deficiencia en el control interno según las áreas más resaltantes no cuenta con un manual de organización y funciones del personal, no se realizan los arqueos de caja, y en el área de logística y almacén no se tiene un control adecuado de las entradas y salidas de la mercadería. Y respecto a la rentabilidad el gerente no tiene conocimientos de la variable de estudio. Y respecto al objetivo específico 5: se realizaron varias propuestas de mejora para las áreas de la variable del control interno y rentabilidad.

Finalmente, su elaboración, revisión, presentación, sustentación y aprobación, servirá para obtener el título profesional de contador público; lo que, a su vez, contribuirá para que la Uladech Católica, la Facultad de Ciencias e Ingeniería, así como la Escuela Profesional de Contabilidad, eleven sus estándares de calidad, al exigir que todos su egresado obtengan sus títulos profesionales, aprobando un trabajo de investigación, denominado tesis.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes:

2.1.1. Internacionales

En esta investigación se entiende por antecedentes internacionales, a todo trabajo de investigación realizado por cualquier investigador en alguna ciudad del mundo, menos en alguna ciudad del Perú; que hayan investigado la variable o variables, unidades de análisis y sector económico productivo, parecidos a nuestra investigación.

Arteaga & Cadena, (2019) en su tesis titulada: “La Incidencia del control interno frente a la rentabilidad de las Pymes del sector de comercio del Cantón Quito – 2017” El objetivo de la investigación fue determinar la incidencia del Control Interno frente a la rentabilidad de las Pymes del sector de comercio de Quito mediante el estudio de la correlación de variables, durante el año 2017. Los métodos científicos utilizados fueron: métodos teóricos, tales como: el método histórico, método lógico a través del método dialéctico, método sistémico y métodos empíricos para la evaluación de las variables control interno y rentabilidad en donde se aplicó la técnica de la encuesta, teniendo como conclusión Las Pymes del sector de comercio en Quito, tienen una relación directa con el control interno, es decir si el nivel de control interno se incrementa la rentabilidad también lo hará, de la misma manera si sucede al contrario; siendo así, se ha evidenciado que la mayor parte de las empresas analizadas no han generado beneficios económicos para la entidad, sino han dado resultados negativos, estas mismas organizaciones tienen un nivel bajo de control interno, principalmente en el componente supervisión, seguido de los componentes de evaluación de riesgos y de sistemas de información y

comunicación.

Taipe, (2016) en su tesis denominada: “Control interno a los inventarios y su impacto a la rentabilidad de la empresa Azulejos Salcedo”, tuvo como objetivo evaluar el control interno de los inventarios y su impacto a la rentabilidad de la empresa “Azulejos Salcedo”. La presente investigación se basó en el enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y exploratoria, teniendo como conclusión que, para una buena gestión que necesita el proceso de compras, es necesario que el personal se encuentre totalmente informado de las funciones que debe realizar en su trabajo, conjuntamente con el manejo de un registro adecuado para cada compra establecida.

2.1.2. Nacionales

En esta investigación se entiende por antecedentes nacionales, a todo trabajo de investigación realizado por cualquier investigador de alguna ciudad del Perú, menos en alguna ciudad de la región donde se encuentra la empresa del caso de estudio que hayan investigado la variable o variables, unidades de análisis y sector económico productivo, parecidos a nuestra investigación.

Olortegui, (2018) en su trabajo de investigación “Influencia del control interno y la rentabilidad en las pequeñas y medianas empresas comerciales en el año 2018”. tiene como objetivo demostrar que un manejo adecuado del control interno va a ayudar a las pequeñas y medianas empresas a que tengan mayor rentabilidad, a que tengan un mayor control de todas sus cuentas e ingresos; y como estos son de suma importancia para las Pymes, a través de un diseño no experimental. Se pudo concluir que el no llevar un correcto y adecuado control interno dentro de estas empresas afectaron de una u otra forma los planes que dan marcha a la empresa, ocasionando así que los márgenes de error sobrepasen

sus límites, que haya resultados no esperados e incluso pérdidas que afectan a la rentabilidad de las organizaciones, esto sucedió entre los periodos 2017-2018, las empresas no están conformes con los resultados obtenidos, por eso mediante esta investigación lo que se busca es dar a conocer como efectivamente incide mucho el hecho de no llevar controles internos y que pueden afectar a la empresa misma.

Rodriguez, (2016) en su tesis titulada: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú: Caso empresa E&E Agallpampa, 2016 - Trujillo; cuyo objetivo general fue: Determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú y de la empresa E&E Agallpampa, 2016 ; usando la metodología de diseño de investigación no experimental - descriptivo; el instrumento aplicado fue un cuestionario ; llegando al siguiente resultado: Las empresas del rubro comercial necesitan la implementación de un sistema de control interno ya que ayudara en la toma de decisiones con el fin de evitar errores para el futuro empresarial y con esto un manual de organización y funciones que los organice internamente de manera eficiente.

Benaute, (2016) en su tesis denominada “Caracterización Del Control Interno De Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio Del Perú: Caso Empresa “Negocios Valentino E.I.R.L.” tuvo como objetivo general: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa , de tal forma que el diseño de la investigación fue no experimental-descriptivo bibliográfico-documental y de caso, se concluye que las principales características del control interno son; que el control interno mediante el uso eficiente, eficaz y económico de los recursos,

permite la mejora de la productividad, competitividad y rentabilidad de las empresas en general y de las micro y pequeñas empresas en particular, asimismo, permite detectar y minimizar los robos, fraudes y errores para una gestión eficiente, lo cual, no coincide con la empresa del caso de estudio.

2.1.3. Regionales

En esta investigación se entiende por antecedentes regionales, a todo trabajo de investigación realizado por cualquier investigador de alguna ciudad de la región Piura, menos de la provincia de Sullana, que hayan investigado la variable o variables, unidades de análisis y sector económico productivo, parecidos a nuestra investigación.

Principe, (2016) en su tesis titulado: Sistema de control interno y la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas comerciales del distrito de Paucas, 2015. El objetivo fue: Determinar el sistema de control interno y rentabilidad en las micro y pequeñas 26 empresas comerciales del distrito de Paucas en el 2015. Metodológicamente: El diseño de investigación fue descriptivo simple, no experimental, transversal, se concluye que las Mype comerciales del distrito de Paucas deben implementar y aplicar convenientemente los principios, clases y componentes del control interno con la finalidad de lograr los objetivos, que permitirán el fortalecimiento de los negocios y el desarrollo sostenible en el tiempo. Es necesario que las Mype comerciales de Paucas eleven su rentabilidad mediante el apoyo financiero de las entidades bancarias y no bancarias, de corto, mediano y largo plazo, para aumentar el capital de trabajo, la compra de suministros y mejora del local de su establecimiento; aplicando el control interno, a un nivel alto y óptimo.

Gonzales, (2016) en su tesis titulada: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso Empresa Negocios D & J E.I.R.L. – Chimbote, 2016” tuvo por objetivo general: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas sector comercio del Perú y de la empresa “Negocios D&J E.I.R.L.” de Chimbote, 2016. La investigación fue no experimental -descriptiva- bibliográfico- documental y de caso, teniendo como conclusión las principales características del control interno de las micros y pequeñas empresas del sector comercio del Perú son las siguientes : Promover la eficiencia y asegurar la efectividad y transparencia en la gestión administrativa ; asimismo brinda seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos , la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes.

2.1.4. Locales

En esta investigación se entiende por antecedentes locales a todo trabajo de investigación realizado por cualquier investigador de alguna ciudad de la provincia de Sullana que hayan investigado la variable o variables, unidades de análisis y sector económico productivo, parecidos a nuestra investigación.

Gutierrez , (2017) en su tesis titulada: Caracterización del control interno de los inventarios de las empresas del sector comercial rubro abarrotes: caso Inorca E.I.R.L de la provincia de Sullana, y propuesta de mejora, 2017. teniendo como objetivo general: determinar y describir las características del control interno de los inventarios de las empresas del sector comercial rubro abarrotes: caso INORCA E.I.R.L de la provincia de Sullana, y hacer una propuesta de mejora, 2017. Para dar cumplimiento a este objetivo se realizó una investigación de nivel descriptivo, con diseño no experimental. Tuvo como

población al representante de la empresa, en el trabajo de investigación no se aplicó una técnica de muestra la población es demasiado pequeña para aplicar una técnica de muestreo, encontrando los siguientes resultados: El control interno de inventarios es importante para todas las empresas en general comprende un plan de organización en procedimientos, para proteger y resguardar. Por lo tanto, en la empresa INORCA EIRL carece de un adecuado control interno de sus inventarios, no cuenta con un manual de organización y funciones, falta de capacitaciones y supervisión de las diferentes actividades. Necesitan implementar un adecuado control interno de inventarios y lograr los objetivos además permite obtener procesos eficientes.

Carrera, (2016) en su tesis titulada: Caracterización de competitividad y rentabilidad de las mype rubro autoboutique de la provincia de Talara, Año 2016, tuvo como objetivo general establecer las características de la competitividad y la rentabilidad de las MYPE rubro autoboutique de la provincia de Talara, año 2016; las variables seleccionadas son la competitividad y la rentabilidad, en la metodología de la investigación su nivel es descriptivo, con un diseño no experimental, transversal. La población está conformada por las 03 MYPE rubro autoboutique de la provincia de Talara donde la muestra está conformada por 384 clientes para ambas variables; la técnica de recolección de datos es la encuesta, y el instrumento es el cuestionario. Dentro de las principales conclusiones se determinó que las ventajas competitivas son ser reconocidas en el mercado, contar con personal calificado, y poseer tecnología para sus servicios; asimismo las estrategias competitivas se basan en los precios básicamente y los servicios de atención.

2.2.Bases teóricas:

2.2.1. Teoría del control interno

2.2.1.1. El Informe Coso

Según el resumen del informe de coso nos dice que, los controles internos se diseñan e implantan con el fin de detectar, en un plazo deseado, cualquier desviación respecto a los objetivos de rentabilidad establecidos para cada empresa y de prevenir cualquier evento que pueda evitar el logro de los objetivos, la obtención de información confiable y oportuna y el cumplimiento de leyes y reglamentos. Los controles internos fomentan la eficiencia, reduce el riesgo de pérdida de valor de los activos y ayudan a garantizar la confiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las leyes y normas vigentes. No todas las personas entiendo lo mismo por control interno, esto se agrava cuando sin estar claramente definido se utiliza en la normativa. **Gafa, (2020)**

2.2.1.2.Importancia del control interno

Cuanto mayor y compleja sea una empresa, mayor será la importancia de un adecuado sistema de control interno. Además, contar un control en las áreas fundamentales de la empresa permitirá que los sistemas de información se retroalimenten y ayuden en la toma de decisiones adecuadas, finalmente, el control interno de una empresa es una tarea ineludible para quienes desean ser competitivos en sus negocios, ya que las empresas que implementan controles internos reducen la ocurrencia de errores y fraudes en la información financiera, a su vez, tiene un impacto positivo en su negocio e incluso puede atraer inversores que apuesten por su crecimiento. **Godoy, (2020)**

2.2.1.3. Objetivos del control interno

Según la Contraloría general de la república, (2017) los principales objetivos del control interno son los siguientes:

- Operacionales: Promover la eficiencia, eficacia y transparencia en la entidad. Resguardar los recursos y bienes del Estado.
- De cumplimiento: Cumplir la normatividad aplicable a la entidad.
- Promover la rendición de cuentas.
- De Información: Garantizar la confiabilidad de la información.
- Organizacionales: Fomentar la práctica de valores institucionales y la rendición de cuentas.

2.2.1.4. Principios del control interno

Para Ferrer, (2018) indica que el ejercicio del control interno implica la implementación de los siguientes principios

- Responsabilidad: Capacidad de la Entidad Pública para cumplir los compromisos contraídos con la comunidad y demás grupos de interés.
- Transparencia: Es hacer visible la gestión de la entidad a través de la relación directa entre los gobernantes, los gerentes y los servidores públicos con los públicos que atiende. Se materializa en la entrega de información adecuada para facilitar la participación de los ciudadanos en las decisiones que los afecten.
- Moralidad: Se manifiesta, en la orientación de las actuaciones bajo responsabilidad del Servidor Público, el cumplimiento de las normas constitucionales y legales vigentes, y los principios éticos y morales propios de nuestra sociedad.
- Igualdad: Es reconocer a todos los ciudadanos la capacidad para ejercer

los mismos derechos para garantizar el cumplimiento.

- **Imparcialidad:** Es la falta de designio anticipado o de prevención a favor o en contra de personas, a fin de proceder con rectitud, dictaminar y resolver los asuntos de manera justa.
- **Eficiencia:** Vigila la igualdad de condición en cuanto a calidad y oportunidad para la provisión de bienes y/o servicios a un mínimo costo, con la máxima eficiencia y el mejor uso de los recursos disponibles.
- **Eficacia:** Permite determinar si los resultados obtenidos tienen relación con los objetivos y con la satisfacción de las necesidades de la comunidad.
- **Economía:** Su operatividad está en la medición racional de los costos y en la vigilancia de la asignación de los recursos para garantizar su ejecución en función de los objetivos, metas y propósitos de la Entidad.
- **Celeridad:** Significa dinamizar la actuación de la entidad con los propósitos de agilizar el proceso de toma de decisiones y garantizar resultados óptimos y oportunos.
- **Publicidad:** Es responsabilidad de los gobernantes y gerentes públicos dar a conocer los resultados de su gestión y permitir la fiscalización por parte de los ciudadanos, dentro de las disposiciones legales vigentes.

2.2.1.5. Componentes del control interno

Calle, (2020) para entender los componentes del control interno de una empresa le permitirá diseñar, implementar y operar efectivamente los controles en los procesos de su negocio.

- **Ambiente interno de control**

La estructura del control interno de una empresa comienza por el ambiente interno de control, que es la actitud de una compañía frente a los procesos

de auditoría y los controles en el interior de la empresa.

- Evaluación de riesgo

Esta consiste en la identificación de puntos claves en los procesos de la compañía en los que es fundamental llevar a cabo un control exhaustivo. Aquí el oficial de cumplimiento debe preguntarse qué es lo que está saliendo mal. Con el fin de completar un análisis formal de la evaluación de riesgo, debe examinar en detalle las diferentes fases del negocio.

- Información y comunicación

La información y la comunicación forman parte de las características del control interno de una empresa. Este proceso se hace efectivo cuando incluye sistemas de información que transmitan a cada funcionario las nociones básicas del manejo interno de los proyectos y de los procesos. La información y comunicación comprende los manuales, el entrenamiento grupal, las campañas de divulgación y todas las maneras de difundir las actividades de control dentro de la compañía.

- Monitoreo

Se refiere al mecanismo de auditoría por medio del cual se detectan fallas, se comprueba que los sistemas de control interno estén efectivamente diseñados y que continúen operando de manera adecuada. Un monitoreo apropiado pone a prueba las actividades y los procesos de control existentes para hacerles seguimiento a los cambios del negocio.

- Control de las actividades

Comprende las actividades que realiza el personal de una compañía para asegurarse de que los controles están surtiendo efecto.

2.2.1.6. Fases del control interno

Según La contraloría general de la república, (2017) nos dice que las fases son las siguientes:

- **Planificación:** El propósito de esta fase es desarrollar un plan de trabajo que le permita a la entidad implementar gradualmente su sistema de control interno, considera la importancia de establecer compromisos en todos los niveles organizacionales de la entidad a través de compromisos formales por escrito de los supervisores y la alta gerencia.
- **Ejecución:** Incluye el desarrollo de las acciones previstas en el plan de trabajo. Ocurre en dos niveles secuenciales: nivel de entidad y nivel de proceso. En el primer nivel se establecen las políticas y normas de control necesarias para salvaguardar los objetivos del sistema en el marco de las normas de control interno y los componentes que lo formulan, mientras que en el segundo caso se establecen los procesos clave basados en entidades. se realizan los riesgos, se evalúan los controles existentes para asegurar una respuesta. Riesgos asumidos por la dirección.
- **Evaluación:** Etapa, que incluyen acciones encaminadas a lograr, a través de la mejora continua, la correcta implementación del sistema de control interno y su eficaz funcionamiento.

2.2.2. Teoría de la rentabilidad

Maejo, (2021) Nos dice que uno de los parámetros clave a la hora de estimar el rendimiento financiero de cualquier negocio o gestión empresarial es la rentabilidad. Se utiliza para determinar si un negocio está produciendo suficientes beneficios para sostenerse y crecer o, por el contrario, está arrojando pérdidas.

En este sentido, se puede considerar el concepto anterior para determinar la rentabilidad que es un objetivo perseguido por todas las empresas porque depende de aquello para poder mantener a la empresa en un mercado altamente competitivo y en caso que si la empresa no va a ganar en ese mercado, se debe desarrollar una estrategia de mercadeo para tener mayor demanda o estrategias que hacen que sus productos o servicios sean atractivos para los clientes para que funcione adecuadamente y tenga un cierto grado de rentabilidad.

2.2.2.2. Ratios de la rentabilidad

Perez, (2019) Nos dice que El objetivo de toda empresa es obtener beneficios y ser rentable, por lo que es imprescindible saber si el negocio están resultados positivos y, por tanto, generando beneficios y para ello es necesario atender a una serie de indicadores que se pueden conocer a través de los ratios de rentabilidad.

Las ratios de la rentabilidad comprenden un conjunto de indicadores y medidas cuya finalidad es diagnosticar si una entidad genera ingresos suficientes para cubrir sus costes y poder remunerar a sus propietarios, en definitiva, son medidas que colaboran en el estudio de la capacidad de generar beneficios por parte de la entidad sobre la base de sus ventas activo e inversiones.

- **Rentabilidad sobre la Inversión (ROA)**

Es una ratio que nos indica la rentabilidad sobre los activos, también llamado ROI (rentabilidad sobre las inversiones). Este indicador, es fundamental, porque calcula la rentabilidad total de los activos de la empresa, es decir, es una ratio de rendimiento. Generalmente, para poder valorar una empresa como “rentable”, el ROA debe superar el 5%. **Ruiz, (2019)**

- **Rotación de Activos**

Es un indicador financiero que mide el grado de eficiencia en la administración y gestión de los activos de una empresa. Es decir, mide la efectividad con que se utilizan los activos de la empresa. Se puede relacionar con cada tipo de activos generalmente fijos o corrientes. **Castro, (2018)**

La fórmula para el cálculo de la rotación de activos es bastante sencilla:

$$\text{Rotación de activos} = \text{Ventas} / \text{Activos}$$

- **Rentabilidad sobre Patrimonio (ROE)**

El ROE nos indica la rentabilidad obtenida por los gerentes de la empresa y es conocida también como la rentabilidad financiera. Para los accionistas es el indicador más importante ya que nos revela cómo será retribuido su aporte de capital. **Dobaño, (2022)**

2.2.2.3. Estrategias de la rentabilidad

Para Torres, (2020) La empresa debe utilizar por lo menos una (o todas) las estrategias siguientes para determinar su política de calidad que determinará su rentabilidad:

- **Administración de gastos:** Cuando la mayoría de las empresas realizan un análisis exhaustivo de sus costos, a menudo encuentran una serie de factores que pueden reducir los costos, y esto debe tenerse en cuenta en su negocio y cuando se implemente. Con este corte, debemos tener cuidado de no poner en riesgo la calidad del producto o servicio.

Un área a la que quizás desee prestar más atención son las áreas de gastos importantes, tales como:

- **Proveedor:** Es posible negociar o incluso ajustar un mejor precio.

- **Financiamiento:** Verifique si hay algún tipo de préstamo o sobregiro disponible. Repensar las estructuras financieras nunca es perjudicial.
- **Instalaciones:** muchas veces las empresas rentan espacios que realmente no aprovechan al máximo. En este caso verificar si son eficiente el uso las instalaciones y una buena opción es subarrendar un espacio que no se utiliza.
- **Manufactura:** hacer más eficientes las operaciones con una adecuada gestión de la producción.

Polo, (2015) En la optimización de su producción e inventario: las líneas de productos a menudo representan un gasto significativo que, afortunadamente, se puede mejorar. Algunas de las maneras para hacerlo son las siguientes:

- Mantener análisis de precios de materias primas y comprobar si sus costes han aumentado con el tiempo.
- Determinar qué productos se venden durante el mayor tiempo posible y ajustar los pedidos futuros para evitar más retrasos. Evitar exceder las inversiones en inventario.
- Considere un software de administración de inventario personalizado que le permita administrar mejor el inventario, el tiempo y la ubicación.

Compre de manera más eficiente: sepa exactamente cuánto comprar para evitar gastos excesivos. Debe consultar la base de datos del proveedor para ver si a menudo puede comprar estos artículos a un precio más bajo.

Eleva la calidad de tu producto: Siempre que no solo mantengamos la calidad, sino que también la mejoremos, podemos vender productos a los

clientes a precios más altos. Analizar qué proyecto o servicio genera más ingresos y optimizar su calidad, así como desarrollar estrategias para mejorar su marketing y enfatizar su valor. Además de retener a los clientes existentes, esto también puede atraer a nuevos clientes.

Concentre sus esfuerzos de ventas: las dos estrategias principales para aumentar la rentabilidad comercial a través de las ventas son vender más a los clientes rentables existentes y encontrar clientes similares. Para lograrlo, es necesario identificar a tus mejores clientes, qué compran y con qué frecuencia lo hacen. Para hacerlo de manera más sencilla, divídelos en diferentes categorías:

- Alta rotación y altas ganancias
 - Alta rotación y bajos beneficios
 - Baja rotación y alta rentabilidad
 - Baja rotación y bajo beneficio
- ✓ **Ampliar la gama de productos o servicios que ofrece:** Si es posible, aumente la gama de productos o servicios que ofrece a sus clientes. A los consumidores les encanta la variedad y si complementas sus compras, eso es genial.
- ✓ **Amplíe su mercado:** antes de dirigirse a nuevos horizontes, investigue sus opciones cuidadosamente hasta que encuentre una oportunidad potencial. Recuerda que siempre juegas con el interés de maximizar las ganancias.
- ✓ **Mejora tu plan de marketing:** Debes desarrollar una estrategia de redes sociales para captar la atención de los clientes potenciales. Use contenido valioso para informarles sobre un producto o servicio. Si es posible, desarrolle promociones especiales o descuentos para algo.

✓ **Incrementar la Productividad:** Todas las empresas cuentan con áreas en las cuales pueden mejorar sus procesos para incrementar la productividad.

- **Medición:** el desempeño se mide continuamente. A continuación, se preparan los sistemas y procesos para aprovechar al máximo los recursos.
- **Plan de objetivos:** Crea un plan de objetivos a alcanzar y compártelo con el resto del equipo. Esto les permitirá concentrarse mejor en las horas de trabajo y los motivará a lograr sus objetivos. Del mismo modo, puede usar incentivos para empujar a los empleados a trabajar más duro. No olvides definir claramente este aspecto para no afectar la calidad del producto o servicio.
- **Optimización de Procesos:** Deténgase regularmente para pensar y analizar si hay procesos existentes que pueda hacer más eficientes.

2.2.2.4. Tipos de rentabilidad

- **Rentabilidad económica:** Es la ganancia bruta, la relación entre las ganancias antes de intereses e impuestos y los activos totales. Te da una idea de la capacidad de todos los activos y recursos de una empresa para producir resultados positivos, independientemente de cómo se financien. Se calcula utilizando el beneficio económico como medida de beneficios y el activo Total (o pasivo Total) como medida de recursos utilizados: $RE = BE / AT$ Donde: BE = beneficio Económico (antes de intereses) AT = activo Total. **Navarro, (2019)**
- **Rentabilidad financiera:** Mide la relación entre el beneficio neto y el capital propio de la empresa. Muestra la capacidad de generar resultados positivos a partir de los fondos propios (es decir, el capital y las reservas de la

empresa). Cuanto mayor sea la relación, mejor será para el propietario de la empresa. (Navarro, 2019)

2.2.3. Teoría de la empresa

Thompson, (2022) La empresa es una organización social que realiza un conjunto de actividades y utiliza una gran variedad de recursos (financieros, materiales, tecnológicos y humanos) para lograr determinados objetivos, como la satisfacción de una necesidad o deseo de su mercado meta con la finalidad de lucrar o no; y que es construida a partir de conversaciones específicas basadas en compromisos mutuos entre las personas que la conforman.

2.2.3.2. Clasificación de empresas

Caurin, (2017) Las empresas se pueden clasificar de diferentes maneras en función de los parámetros elegidos. Dependiendo de la forma jurídica, su tamaño y la fuente de financiación, podemos denominar a estas empresas de una forma u otra.

Empresas según su forma jurídica: La forma jurídica determina el número de socios, capital, y tipo de responsabilidad de cada una de las personas dueñas de la empresa.

Empresas según su tamaño: Según el número de trabajadores y el tipo de estructura que posean podemos diferenciar:

- Microempresas: son empresas que tienen hasta un máximo de 10 trabajadores y suelen pertenecer a un único socio que también trabaja para la empresa.
- Pequeñas empresas: las pequeñas empresas poseen un número de trabajadores que va desde los 11 hasta los 49. Muchas de estas empresas son negocios familiares y ya poseen una estructura

organizacional que deriva en una división del trabajo.

- Medianas empresas: son gran parte de la economía y el tejido empresarial. Estas últimas poseen plantillas de entre 50 y 250 trabajadores con una estructura y departamentos organizados que permiten delimitar el trabajo y las responsabilidades.
- Grandes empresas: este tipo de empresas poseen más de 250 trabajadores y en la mayoría de ocasiones apuestan en la internacionalización con el objetivo de llevar sus productos por todo el mundo y conseguir mayores beneficios.

Empresas según su actividad

Empresas del sector primario: la actividad de estas empresas requiere el uso de alguna materia prima procedente directamente de la naturaleza, como la agricultura, la ganadería o la minería.

Empresas del sector secundario: son empresas dedicadas a la transformación y preparación de estas materias en productos a través de procesos de producción o fabricación.

Empresas del sector terciario: denominado también como el sector servicios, se basa en aquellas actividades en las que no se producen bienes materiales. **Caurin, (2017)**

2.2.4. Teoría de la micro y pequeña empresa

Perúcontable, (2017) Nos dice que es una unidad económica integrada por personas naturales o jurídicas en cualquier tipo de organización, cuyo objeto es realizar actividades de extracción, procesamiento, producción, comercialización o prestación de servicios.

2.2.5. Breve descripción de la empresa del caso de estudio

La empresa “D`BOLSHOPPING E.I.R.L” Ha sido constituida el 27 de noviembre del año 2014, identificada con RUC 20602662617; con domicilio fiscal en Av. Buenos Aires-Santa Teresita -Sullana. Siendo su titular Rondoy Alburqueque Cesar. Esta empresa es del sector comercio en el rubro de la compra y venta de bolsas plásticas, descartables y piñatería al por mayor y menor.

2.3. Marco conceptual:

2.3.1. Definición de control interno:

Acosta, (2020) Define el control interno como proceso que debe ser realizado por la junta directiva, la gerencia y los empleados, es decir, toda la empresa. Está diseñado principalmente para proporcionar una seguridad razonable sobre los objetivos de cumplimiento e informes operativos de una entidad.

Según la definición se concluye que el control interno de una empresa es un conjunto de procedimientos implementados para evitar o prevenir el fraude, promover la responsabilidad y garantizar la integridad de los datos financieros.

2.3.2. Definición de rentabilidad:

Tavella, (2021) define a la rentabilidad como la capacidad que tiene para generar suficiente utilidad o ganancia; sin embargo, una definición más precisa de la rentabilidad La rentabilidad es un concepto que se refiere a todas las actividades económicas en las que se movilizan fondos y recursos con fines lucrativos. En general, es un indicador del rendimiento del capital invertido durante un cierto período de tiempo.

2.3.3. Definición de empresa:

Para Carrasco, (2021) Una empresa es una organización de una, dos o más personas con una actividad profesional y un objetivo común de obtener ganancias. Son importantes porque tienen la capacidad de crear riqueza y puestos de trabajo en la economía, y porque son una de las principales fuerzas impulsoras del cambio tecnológico en cualquier país.

2.3.4. Definición de empresa comercial:

Riquelme, (2017) Define a la empresa comercial como entidades que venden diferentes tipos de productos para fines de consumo, comerciales o gubernamentales. Las empresas comerciales compran una serie de productos especializados, mantienen stock en tienda y entregan los productos a los clientes.

III. HIPÓTESIS

Este trabajo por ser una investigación de tipo descriptivo y de caso, no se formuló hipótesis.

Tal como lo afirma Hernandez, (2016) que no todas las investigaciones cuantitativas presentan hipótesis, se considera que el hecho de no presentar hipótesis es porque cuyo planteamiento define que su alcance será correlacional o explicativo, o las que tienen un alcance descriptivo, pero que intentan pronosticar una cifra o un hecho.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

El diseño de investigación fue no experimental-descriptivo-documental y de caso.

4.2. Población y muestra

Población: Estuvo conformada por todas las empresas del sector comercio del distrito de Sullana.

Muestra: De la población de estudio, se obtuvo como muestra la empresa del caso de estudio D`Bolshopping E.I.R.L. de Sullana, la misma que fue escogida de manera dirigida o intencionada.

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

4.3.1. Objetivo específico 1:

Variable: Perfil del dueño y/o representante legal de la empresa D`Bolshopping E.I.R.L.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LA VARIABLE	
		DIMENSIONES	INSTRUMENTO (INDICADORES)
Perfil del propietario y/o gerente de la micro y pequeña empresa D`Bolshopping E.I.R.L.	Son algunas características del representante legal de la micro y pequeña empresa.	Edad	35 años
		Sexo	Masculino
		Grado de instrucción	Secundaria completa
		Estado civil	Casado
		Profesión u ocupación	Comerciante

Fuente: Elaboración propia, con la asesoría del DTI Vásquez Pacheco (2022)

Cuadro 1 Definición y operacionalización: Perfil del dueño

4.3.2. Objetivo específico 2:

Variable: Perfil de la empresa de caso de estudio

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LA VARIABLE				
		DIMENSIONES	INSTRUMENTO (INDICADORES)	SI	NO	ESPECIFICAR
Perfil de la micro y pequeña empresa D`Bolshopping E.I.R.L.	Solo algunas características de la micro y pequeña empresa.	Experiencia en el rubro	¿Al iniciar su negocio usted contaba con experiencia en el rubro?	X		
		Formalidad de la empresa	¿Su empresa es formal o informal?			Formal
		Tiempo de permanencia de la empresa	¿Cuántos años tiene su empresa en el sector y rubro?			4 años
		Número de trabajadores	¿Cuántos trabajadores permanentes tiene su empresa?			3 trabajadores

Fuente: Elaboración propia, con la asesoría del DTI **Vásquez Pacheco (2022)**

Cuadro 2 Definición y operacionalización: *Perfil de la empresa*

4.3.3. Objetivo específico 3:
Variable: Control interno

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LA VARIABLE			SI	NO
		DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES	INSTRUMENTO (INDICADORES)		
CONTROL INTERNO	(Acosta, 2020) define el control interno como un proceso integrado a los procesos organizacionales, una serie de acciones que existen en las actividades, y son inherentes a la dirección que ejerce el departamento administrativo, no son solo manuales de políticas y formatos.	Área de administración y recursos humanos	Administración Recursos humanos	¿La empresa toma en cuenta la base de datos del personal que se ha retirado, cuando existe una vacante? ¿El personal que labora tiene experiencia en el rubro su sector? ¿El personal se encuentra registrado en planilla? ¿Se asignan las áreas y tareas correctamente a cada empleador? ¿Se realizan programas de capacitación para emplear la habilidad del personal en el desempeño de sus actividades?		
		Área de contabilidad	Responsabilidad Prevención de riesgos	¿Las compras que realiza se ven reflejadas en comprobantes de pago? ¿Se verifican las existencias compradas en cuanto a cantidades y dinero invertido? ¿La empresa se encuentra en el régimen MYPE Tributario? ¿La empresa está al día en sus declaraciones y obligaciones tributarias? ¿La empresa recibe asesoramiento contable y fiscal, para la mejora continua de sus actividades?		

		Área de caja	Supervisión Control	<p>¿La empresa realiza arqueo de caja?</p> <p>¿El dinero en efectivo recaudado por ventas o cobranzas, se deposita en una entidad bancaria?</p> <p>¿Existen reportes de registro del control de ingresos y egresos?</p> <p>¿Hay una persona responsable de custodiar la caja chica para que pueda administrarla y aprobar las compras?</p>		
		Área de logística y de almacén	Registro de información Monitoreo	<p>¿Se tiene un control adecuado de Kardex para las entradas y salidas en almacén?</p> <p>¿Hay equipos de seguridad para la custodia de las existencias?</p> <p>¿Se realiza inventarios permanentes para saber los productos que hay en stock?</p> <p>¿Se tiene un espacio adecuado y amplio para el almacenamiento de las mercaderías?</p> <p>¿La empresa tiene políticas establecidas para el área de almacén?</p>		
		Área de ventas y servicio al cliente	Seguimiento de acciones para mejorar Evaluación	<p>¿La empresa maneja un sistema que controle las ventas?</p> <p>¿Las ventas efectuadas son al contado?</p> <p>¿El área de ventas tiene acceso al efectivo de la de la empresa?</p> <p>¿Se emplean métodos como encuestas para saber la satisfacción de los clientes?</p> <p>¿Se realiza estrategias de motivación o charlas para una buena atención a los clientes?</p>		

Fuente: Elaboración propia, con la asesoría del DTI **Vásquez Pacheco (2022)**

Cuadro 3 Definición y operacionalización: Control interno

4.3.4. Objetivo específico 4:
Variable: Rentabilidad

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LA VARIABLE				
		DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES	INSTRUMENTO (INDICADORES)	SI	NO
RENTABILIDAD	(Tavella, 2021) define a la rentabilidad como la capacidad que tiene para generar suficiente utilidad o ganancia; sin embargo, una definición más precisa de la rentabilidad La rentabilidad es un concepto que se refiere a todas las actividades económicas.	Características relacionadas con la rentabilidad en las MYPES	Rentabilidad de la empresa	¿Cree Ud. que la rentabilidad la empresa ha mejorado en los últimos años? ¿La empresa se encuentra ubicada en una zona de mayor demanda? ¿Cree que la capacitación para sus trabajadores mejora la rentabilidad de la empresa? ¿Ha recibido algún tipo de capacitación referente a la rentabilidad? ¿Considera que el precio de su producto está acorde al mercado? ¿Cree que la innovación empresarial producirá alguna ventaja competitiva? ¿Considera Usted que su conocimiento y Experiencia en el sector comercio tiene influencia directa en la rentabilidad de su negocio? ¿Las ventas efectuadas son al contado? ¿Los productos ofrecidos son comprados en grandes cantidades y generan rentabilidad financiera? ¿Cree haber perdido oportunidades de		

				<p>obtener mayores utilidades por el hecho de no haber contado con un capital en dicho momento?</p> <p>¿Cree que mayor rentabilidad se logra con financiamiento propio?</p> <p>¿La rentabilidad financiera de su empresa satisface sus perspectivas?</p> <p>¿En caso de que haya obtenido algún financiamiento de una entidad cree que influyó en el mejoramiento de su rentabilidad económica?</p> <p>¿La empresa ofrece novedades recién lanzadas al mercado antes que la competencia?</p>		
--	--	--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia, con la asesoría del DTI **Vásquez Pacheco (2022)**

Cuadro 4 Definición y operacionalización: Rentabilidad

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la encuesta a la empresa “D`BOLSHOPPING E.I.R.L”

Instrumento

Como instrumento se utilizó un cuestionario de preguntas cerradas y abiertas pertinentemente.

4.5. Plan de análisis

Para conseguir el objetivo específico 1: Se aplicó un cuestionario al representante legal para identificar y describir su perfil. Para conseguir el objetivo específico 2: se aplicó un cuestionario para identificar y describir las características importantes de la empresa. Para conseguir el objetivo específico 3 y 4: se identificó y describió las características de la variable control interno y rentabilidad en base a los resultados del cuestionario aplicado. Y para conseguir el objetivo específico 5: Se explicarán las propuestas de mejora que permitan nuevas oportunidades relacionadas al control interno y rentabilidad de la empresa D`Bolshopping E.I.R.L.

4.6. Matriz de consistencia

Titulo	Enunciado del problema	Objetivo general	Objetivos específicos:
Caracterización del control interno y rentabilidad de la empresa “D’Bolshopping E.I.R.L.”- Sullana y propuesta de mejora, 2022	¿Cuáles son las características del control interno y rentabilidad de la empresa “D’Bolshopping E.I.R.L.” de Sullana y cómo mejorarlas, 2022?	Identificar y describir las características del control interno y rentabilidad de la empresa “D’Bolshopping E.I.R.L.” de Sullana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar y describir el perfil del representante legal de la empresa “D’Bolshopping E.I.R.L.” de Sullana, 2022. 2. Identificar y describir el perfil de la empresa “D’Bolshopping E.I.R.L.” de Sullana, 2022. 3. Identificar y describir las características del control interno de la empresa “D’Bolshopping E.I.R.L.” de Sullana, 2022. 4. Identificar y describir las características de la rentabilidad de la empresa “D’Bolshopping E.I.R.L.” de Sullana, 2022. 5. Hacer una propuesta para mejorar las características del control interno y rentabilidad de la empresa “D’Bolshopping E.I.R.L.” de Sullana, 2022.

Fuente: Elaboración propia, con la asesoría del DTI **Vásquez Pacheco (2022)**
Cuadro 5 Matriz de consistencia

4.7.Principios éticos

Uladech, (2019) Nos hace mención de los siguientes principios éticos:

- **Protección a las personas.** - La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio. En las investigaciones en las que se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no sólo implica que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente y dispongan de información adecuada, sino también involucra el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular, si se encuentran en situación de vulnerabilidad.
- **Libre participación y derecho a estar informado.** - Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia. En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigados o titular de los datos consiente el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.
- **Beneficencia no maleficencia:** Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la

conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

- **Justicia:** El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurar que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.
- **Integridad científica:** La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

V. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

5.1. Resultados

5.1.1. Resultados del objetivo específico N°1

Identificar y describir el perfil del representante legal de la empresa “D’Bolshopping E.I.R.L.” de Sullana, 2022.

Tabla 1 Resultados del cuestionario: Perfil del dueño

ITEMS	SI	NO	RESULTADOS ESPECIFICAR
Edad			35
Sexo			Masculino
Grado de instrucción			Secundaria completa
Estado civil			Casado
Profesión u Ocupación			Comerciante

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al representante legal de la empresa “D’Bolshopping E.I.R.L.” de Sullana, 2022. (ver anexo 3).

5.1.2. Resultados del objetivo específico N°2

Identificar y describir el perfil de la empresa “D’Bolshopping E.I.R.L.” de Sullana, 2022.

Tabla 2 Resultados del cuestionario: Perfil de la empresa

ITEMS	SI	NO	RESULTADOS ESPECIFICAR
¿Al iniciar su negocio usted contaba con experiencia en el rubro?	X		
¿Su empresa es formal o informal?			Formal
¿Cuántos años tiene su empresa en el sector y rubro?			4 años
¿Cuántos trabajadores permanentes tiene su empresa?			3 trabajadores

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al representante legal de la empresa “D’Bolshopping E.I.R.L.” de Sullana, 2022(ver anexo 3).

5.1.3. Resultados del objetivo específico N°3

Identificar y describir las características del control interno de la empresa “D’Bolshopping E.I.R.L.” de Sullana, 2022.

Tabla 3 Resultados del cuestionario: Área de administración y recursos humanos

ÁREA DE ADMINISTRACIÓN Y RECURSOS HUMANOS			
ITEMS	SI	NO	RESULTADOS ESPECIFICAR
¿La empresa toma en cuenta la base de datos del personal que se ha retirado, cuando existe una vacante?	X		
¿El personal que labora tiene experiencia en el rubro su sector?	X		
¿El personal se encuentra registrado en planilla?	X		
¿Se asignan las áreas y tareas correctamente a cada empleado?		X	
¿Se realizan programas de capacitación para emplear la habilidad del personal en el desempeño de sus actividades?		X	

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al representante legal de la empresa “D’Bolshopping E.I.R.L.” de Sullana, 2022. (ver anexo 3).

Tabla 4 Resultados del cuestionario: Área de contabilidad

ÁREA DE CONTABILIDAD			
ITEMS	SI	NO	RESULTADOS ESPECIFICAR
¿Las compras que realiza se ven reflejadas en comprobantes de pago?	X		
¿Se verifican las existencias compradas en cuanto a cantidades y dinero invertido?	X		
¿La empresa se encuentra en el régimen MYPE Tributario?	X		
¿La empresa está al día en sus declaraciones y obligaciones tributarias?	X		
¿La empresa recibe asesoramiento contable y fiscal, para la mejora continua de sus actividades?		X	

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al representante legal de la empresa “D’Bolshopping E.I.R.L.” de Sullana, 2022(ver anexo 3).

Tabla 5 Resultados del cuestionario: Área caja

ÁREA DE CAJA			
ITEMS	SI	NO	RESULTADOS ESPECIFICAR
¿La empresa realiza arqueo de caja?		X	
¿El dinero en efectivo recaudado por ventas o cobranzas, se deposita en una entidad bancaria?		X	
¿Existen reportes de registro del control de ingresos y egresos?	X		
¿Hay una persona responsable de custodiar la caja chica para que pueda administrarla y aprobar las compras?		X	

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al representante legal de la empresa "D'Bolshopping E.I.R.L." de Sullana, 2022. (ver anexo 3).

Tabla 6 Resultados del cuestionario: Área de logística y de almacén

ÁREA DE LOGÍSTICA Y DE ALMACÉN			
ITEMS	SI	NO	RESULTADOS ESPECIFICAR
¿Se tiene un control adecuado de Kardex para las entradas y salidas en almacén?		X	
¿Hay equipos de seguridad para la custodia de las existencias?		X	
¿Se realiza inventarios permanentes para saber los productos que hay en stock?	X		
¿Se tiene un espacio adecuado y amplio para el almacenamiento de las mercaderías?	X		
¿La empresa tiene políticas establecidas para el área de almacén?		X	

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al representante legal de la empresa "D'Bolshopping E.I.R.L." de Sullana, 2022(ver anexo 3).

Tabla 7 Resultados del cuestionario: Área de ventas y servicio al cliente

ÁREA DE VENTAS Y SERVICIO AL CLIENTE			
ITEMS	SI	NO	RESULTADOS ESPECIFICAR
¿La empresa maneja un sistema que controle las ventas?	X		
¿Las ventas efectuadas son al contado?	X		
¿El área de ventas tiene acceso al efectivo de la de la empresa?		X	
¿Se emplean métodos como encuestas para saber la satisfacción de los clientes?		X	
¿Se realiza estrategias de motivación o charlas para una buena atención a los clientes?	X		

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al representante legal de la empresa “D’Bolshopping E.I.R.L.” de Sullana, 2022(ver anexo 3).

5.1.4. Resultados del objetivo específico N°4

Identificar y describir las características de la rentabilidad de la empresa “D’Bolshopping E.I.R.L.” de Sullana, 2022.

Tabla 8 Resultados del cuestionario: Rentabilidad

RESPECTO A LA RENTABILIDAD			
ITEMS	SI	NO	RESULTADOS ESPECIFICAR
¿Ha recibido algún tipo de capacitación referente a la rentabilidad?		X	
¿Conoce usted cómo se mide la rentabilidad?		X	
¿Considera Usted que su conocimiento y experiencia en el sector comercio tiene influencia directa en la rentabilidad de su negocio?	X		
¿Cree que mayor rentabilidad se logra con financiamiento propio?		X	
¿Cree haber perdido oportunidades de obtener mayores utilidades por el hecho de no haber contado con un capital en dicho momento?	X		
¿En caso de que haya obtenido algún financiamiento de una entidad cree que influyó en el mejoramiento de su rentabilidad económica?	X		

¿Cree Ud. que la rentabilidad de la empresa ha mejorado en los últimos años?	X		
¿La rentabilidad financiera de su empresa satisface sus perspectivas?	X		
¿Cree que la capacitación para sus trabajadores mejora la rentabilidad de la empresa?		X	
¿Considera que el precio de su producto está acorde al mercado?	X		
¿Los productos ofrecidos son comprados en grandes cantidades y generan rentabilidad financiera?	X		
¿Cree que la innovación empresarial producirá alguna ventaja competitiva?	X		
¿La empresa ofrece novedades recién lanzadas al mercado antes que la competencia?	X		

Fuente: *Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al representante legal de la empresa “D’Bolshopping E.I.R.L.” de Sullana, 2022(ver anexo 3).*

5.1.5. Resultados del objetivo específico N°5

Hacer una propuesta para mejorar las características del control interno y rentabilidad de la empresa “D’Bolshopping E.I.R.L.” de Sullana, 2022.

DIMENSIONES	DEBILIDADES	PROPUESTA DE MEJORA
Administración y recursos humanos	Las áreas y tareas de cada trabajador no se designan de manera correcta. No realizan programas de capacitación para los trabajadores.	Implementar un manual donde se establezcan las funciones de cada trabajador. Participar activamente en las capacitaciones para motivar el desempeño y comunicación entre el representante legal y trabajador.

<p>Caja</p>	<p>No tiene un encargado con conocimientos de custodiar caja, y de realizar los arqueos, lo cual tiene como consecuencia no tener en buen recaudo lo de las ventas diarias.</p>	<p>Para evitar pérdidas o posibles fraudes se propone tener un solo encargado de caja y así tener un control adecuado en la cual pueda manejar sus operaciones, ya que serán de beneficio para la organización.</p> <p>Proponer y ejecutar la idea de incorporar un nuevo empleador con saber previos a caja para realizar las funciones requeridas.</p>
<p>Logística y almacén</p>	<p>No hay un control de las entradas y salidas del almacén.</p> <p>No tiene la supervisión adecuada para verificar las existencias en almacén.</p>	<p>Se le propone realizar una descripción operativa de su negocio, por medio de la creación de una estructura organizativa que divida y organice las actividades, describiendo adecuadamente los procedimientos y funciones para alcanzar el ordenamiento de las existencias y ser más efectivos en sus operaciones diarias.</p>

Cuadro 6 Resultados del cuestionario: Propuesta de mejora del control interno

DIMENSIONES	DEBILIDADES	PROPUESTA DE MEJORA
Rentabilidad	<p>No ha recibido capacitaciones que le ayuden a mejorar y medir la rentabilidad de su empresa.</p> <p>La capacitación no es la adecuada para su personal porque no ayuda a ser más rentable en la atención.</p>	<p>Solicitar a un especialista la asesoría para captar más conocimientos que ayude a la empresa ser más rentable.</p> <p>Proponer estrategias de marketing y ventas que den a conocer no sólo el beneficio al cliente, sino que sea un mensaje tan llamativo que incite al cliente a indagar sobre los productos.</p>

Cuadro 7 Resultados del cuestionario: Propuesta de mejora de la rentabilidad

5.2. Análisis de resultados

5.2.1. Respecto al objetivo específico N°1

De las 5 preguntas realizadas al representante legal de la empresa “D’Bolshopping E.I.R.L.”, las cuales representan el 100%, se obtuvo los siguientes resultados; que el gerente representa un rango de edad moderado el cual coincide en que la edad ideal para emprender es entre los 35 y 38 años de edad, debido a que a esta edad suele tenerse una mejor estabilidad financiera, además de haber acumulado una gran experiencia laboral. Es decir, la mayoría de los micro empresarios son personas adultas que actúan con responsabilidad siendo más frecuentes los del sexo masculino ya que son más arriesgados en la toma de decisión propia. Dado que una persona adulta se encuentra más experimentada para cumplir nuevos retos.

El representante legal del caso estudiado tiene instrucción de secundaria completa, y su estado civil es casado, estos resultados reflejan que muchos de los empresarios deciden independizarse y formar un negocio propio con el apoyo de su pareja la cual sería de mucho apoyo para el inicio de las actividades en el rubro que más se le asemeje como lo es el sector comercio.

5.2.2. Respecto al objetivo específico N°2

Según los resultados obtenidos de las 5 preguntas aplicadas al representante legal de la empresa “D’Bolshopping E.I.R.L.” las cuales representan el 100%, se pudo afirmar que el gerente tiene 4 años dedicándose al rubro de descartable y piñatería, estos resultados estarían implicando que las MYPE en estudio tienen la antigüedad suficiente para ser estables. Así mismo manifestó que su MYPE es formal, lo cual le permite tener más ventaja al momento de solicitar algún préstamo, contando con 3 trabajadores permanentes que tienen una relación de un trabajo por tiempo indeterminado cumpliendo los beneficios de ley.

5.2.3. Resultados del objetivo específico N°3

Variable del control interno

- **Área de administración y recursos humanos:** según los resultados obtenidos de la empresa “D’Bolshopping E.I.R.L.” en dicha área la empresa realiza la contratación de los trabajadores con experiencia en el rubro, además son registrados en planilla recibiendo sus beneficios según la ley.

Las tareas no se asignan correctamente a los trabajadores, lo cual hace falta un manual de organizaciones y funciones y brindar capacitaciones para motivar el desempeño y comunicación entre el gerente y empleado.

- **Área de contabilidad:** Al analizar los resultados de la empresa se observa que se controla todos los egresos e ingresos, son reflejados de manera que permiten saber los movimientos realizados,

llevando una buena contabilidad de la mano de su contador estando al día con las obligaciones tributarias con y así mismo programar asesoramientos contables siendo primordial para que el gerente mantenga su empresa en una buena escala financiera, de tal modo que estas asesorías sean precisas y con información relevante.

- **Área de caja:** Al analizar los resultados de la empresa se tiene un registro de todo el movimiento del efectivo, siendo responsabilidad del encargado de caja, pero al no contar con ello sería recomendable tomar la propuesta de mejora ya que serán de beneficio para la organización, mejorando el desempeño de sus funciones.
- **Área de logística y de almacén:** En esta área se resalta que la empresa realiza inventarios ayudando a saber si se cuenta con grandes cantidades de la mercadería siendo uno de los beneficios ver en que temporada se vende menos o más de ciertos productos para que estén preparados, contando con un espacio adecuado para el almacenamiento, así mismo teniendo como deficiencia que no se encuentra un encargado de verificar las entradas y salidas del almacén.
- **Área de ventas y servicio al cliente:** Al analizar los resultados uno de los principales desafíos que hoy en día la empresa debe enfrentar es el manejo de separar el personal de ventas con el personal de caja, para ello se propone que exista un encargado de hacer las cobranzas de las ventas realizadas para evitar posibles fraudes o pérdidas de dinero.

5.2.4. Resultados del objetivo específico N°4

Variable rentabilidad

- A través del cuestionario que se aplicó a los funcionarios de la empresa D`Bolshopping E.I.R.L, se tuvo como resultado:

Que la rentabilidad es muy productiva y tiene mayor participación en el mercado con la alta calidad de producto que ofrecen su tasa de crecimiento ha ido aumentando en los últimos años, generando mayores utilidades y beneficios para la entidad, cuenta con un financiamiento propio pero no le ayuda obtener una alta rentabilidad en sus ingresos, por lo cual sería necesario un aporte extra de una entidad financiera el cual le permite ofrecer más novedades al cliente para tener mayor competitividad en la zona que se encuentra, para mantener su nivel de productividad y considerar sus finanzas, el desarrollo de productos, la distribución de estos y siempre disponer de planes de marketing. Es importante que desarrolles una estructura para su organización, porque su intención es hacer crecer un negocio dinámico, eficiente y orientado a la calidad; la estructura no es negociable ya que garantiza eficiencia, productividad, consistencia y previsibilidad.

5.2.5. Resultados del objetivo específico N°5

Hacer una propuesta para mejorar las características del control interno y rentabilidad de la empresa “D`Bolshopping E.I.R.L.” de Sullana, 2022.

Variable control interno

Área de administración y recursos humanos

- Se le propone realizar un proceso de reclutamiento de los trabajadores, de manera minuciosa clara y precisa según la experiencia en el sector comercio de la empresa, que sean comprometidos con el liderazgo y

responsabilidad. Otra propuesta es implementar un manual organizaciones y funciones donde se pueda describir y establecer funciones básicas y específicas, para que cada empleado tenga como guía el cargo a desarrollar en la empresa.

Área de caja

- Se le propone contar con un solo encargado del área, y así tener un control adecuado en la cual pueda manejar sus operaciones, sugiriendo la practica sorpresiva y rutinaria de arqueos de caja, como una medida reforzadora del control interno. Además, se le propone dar seguimiento y establecer un encargado del área de caja, el cual será de gran ayuda porque así los procesos de pagos y cobranza se pueden definir, estandarizar, medir y controlar.

Área de logística y almacén

- Tener un encargado de almacén que verifique lo que entra y sale para poder tener una información clara y precisa de los movimientos de la mercadería, así como también implementar más cámaras de seguridad para tener una buena custodia de la mercadería y así evitar errores en los reportes de almacén. El responsable del área logística debe controlar el almacén, no sólo en mercaderías de stock sino productos terminados en relación con la cantidad de inventario que maneja, dado que la falta de control de esto puede conducir a sobrecostos.
- Para poder controlar mejor el área de almacén es necesario utilizar políticas establecidas, los cuales permitan identificar y determinar con que periodicidad deberían rotar los productos, y tener mayor flexibilidad en el desarrollo de los procesos logístico e inventario.

Variable rentabilidad

- Establecer metas, objetivos y medición de la rentabilidad esto permitirá un sistema transparente de seguimiento y evaluación, para tener políticas adaptadas a la misión y visión de la empresa, logrando la comunicación clara y efectiva.
- Elaborar y coordinar con un especialista las asesorías para adquirir mayores conocimientos, para así poder trazar el camino que se recorrerá para llevar a cabo la formación objetiva y rentable de la empresa.

VI. CONCLUSIONES

Después de analizar los resultados que se obtuvieron podemos exponer las siguientes conclusiones:

6.1. Respetto a objetivo específico N°1

De los resultados obtenidos del representante legal de la MYPE encuestada; se concluye que los empresarios son personas adultas, su edad fluctúa entre los 28 a 35 años, siendo personas adultas casadas que actúan con responsabilidad; mucho más son las del sexo masculino; es decir, que los hombres siguen siendo los que toman las decisiones en las empresas, no cuentan con superiores, el cual nos demuestran que hay personas capacitadas con su experiencia laboral y de la vida, pero por falta de empleo deciden tener su negocio propio e independizarse para lograr un mejor futuro.

6.2. Respetto al objetivo específico N°2

Se concluye que el gerente tiene más de 4 años en el rubro empresarial de descartable y piñatería, formando su empresa de manera objetiva y formal, permitiéndoles tener ventajas al momento de solicitar un préstamo. Además de comunicar los productos que vende trasmite la razón por la cual los vende y los valores de su empresa, contando con 3 trabajadores estables que tienen compromiso voluntario de hacer rentable la empresa día a día, teniendo en claro la visión y misión de la empresa.

6.3. Respetto al objetivo específico N°3

Variable control interno

Se concluyó que la empresa D'Bolshopping E.I.R.L está organizada por diferentes áreas, las cuales cada uno cumple un rol muy importante para su funcionamiento de tal manera que permiten una mejor división del trabajo y, como resultado, promueven y aumentan la eficiencia mientras se logran los objetivos de la organización. Así mismo debe tener un control de sus gastos e ingresos, de la situación financiera, del valor de las existencias y los activos;

de saber que cobros y pagos están pendientes o de poder hacer comparativas para saber cómo evoluciona el negocio, todo esto lo podemos resaltar en el área contable, al llevar la buena administración logra que la entidad se mantenga en un buen ritmo y se esté al día en todas las obligaciones tributarias para evitar cualquier inconveniente ante Sunat,

Se concluyo que el entorno de trabajo debe ser lo más agradable y seguro posible para proteger a los empleadores de la empresa, mantener la buena comunicación y generar confianza, esto ayudara a que las capacitaciones sean de manera dinámica y ayude a la buena atención al cliente.

6.4. Respecto al objetivo específico N°4

Variable rentabilidad

Según los análisis de resultados obtenidos se concluye que la empresa D'Bolshopping E.I.R.L, que la rentabilidad ha mejorado gracias a su rendimiento de capital que influyo mucho ya sea interno y externo , los productos ofrecidos son acorde al mercado donde se ubica, con sus precios y calidad del producto, si estos son manejados de forma eficiente la empresa podrá generar mayores ingresos lo mismo que le va a ayudar a poder elevar poco a poco los índices de rentabilidad y que estos sean favorables para la empresa, ayudando a incrementar sus ventas y tener una gran cartera de clientes. Además, se aconseja al gerente de la empresa que profundice el análisis de la variable rentabilidad para poder tener un mayor conocimiento ayudando a la empresa a medir su desempeño frente a las ganancias que obtuvo para predecir cuándo y dónde necesita más rentabilidad.

6.5. Respecto al objetivo específico N°5

Variable control interno

Se concluyó que, en el área de administración y recursos humanos de la empresa, tiene como objetivo realizar una gran labor haciéndolo más eficiente mediante la selección y contratación del personal en base a su experiencia en el rubro de la empresa, brindándoles sus beneficios de acorde a la ley, además lo ideal para que cada empleador tenga un orden de las actividades a realizar, es establecer la propuesta de un manual de organización y funciones para que facilite el orden y el avance de la empresa, así como tomar en consideración las capacitaciones para emplear una habilidad en las actividades.

Dentro del área de contabilidad se basa en la necesidad de contar con información financiera precisa, oportuna y completa y de brindar documentos y registros que muestren los procesos y resultados realizados por la empresa el cual reflejen su posición financiera, para que esto siga funcionando correctamente se propuso el asesoramiento contable mediante un experto para que la empresa siga una escala financiera exitosa.

También podemos resaltar el área de caja debe utilizar como base las propuestas para el efectivo puesto que estas ayudan al control de este rubro, y lo más importante realizar los arqueos de caja para prevenir errores a futuro, respecto al área de logística y almacén es necesario tener un control de los que entra y sale para que así se pueda tener un stock actualizado y el trabajo sea más eficiente, esto ayudaría mucho estableciendo las políticas para dicha área.

En el área de ventas y atención al cliente se concluyó que hoy en día la empresa debe enfrentar es el manejo de las "expectativas" en la experiencia de compra y atención al cliente. Es importante que los clientes se sientan en confianza al momento de hacer sus compras, gracias a ello disminuirán los reprocesos, devoluciones y rechazos.

Variable rentabilidad

Se concluye que la empresa puede obtener una ganancia considerable si se supera el objetivo de ventas establecido, hoy en día, la empresa necesita una gestión más analítica para apoyar y facilitar las decisiones del negocio, teniendo en consideración la fijación de metas con políticas adaptadas a la misión y visión de la empresa. Para que siga más rentable es necesario recibir las asesorías de un especialista para el análisis de datos e indicadores que reflejan las condiciones económicas y financieras.

VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

7.1. Referencias Bibliográficas

- Acosta, M. (24 de enero de 2020). *¿Qué es el control interno y por qué es importante?* Obtenido de <https://www.marsh.com/ve/es/services/risk-consulting/insights/what-is-internal-control-and-why-is-it-important.html>
- Ángeles, V. R. (2011). *UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1700/1/TA0044.pdf>
- Arteaga, C., & Cadena, J. (2019). *La incidencia del control interno frente a la rentabilidad de las pymes del sector comercio del Cantón Quito 2017*. Obtenido de Universidad de las fuerzas armadas: <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/20344/1/T-ESPE-039142.pdf>
- Benaute, R. (2016). *Caracterización Del Control Interno De Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio Del Perú: Caso Empresa “Negocios Valentino E.I.R.L.* Obtenido de Repositorio uladech: https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/10250/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_BENAUTE_CASTILLO_RUTH_KARLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Berenstein, M. (23 de Noviembre de 2018). Obtenido de <https://emprendedoresnews.com/emprendedores/7-empresarios-exitosos-comenzaron-despues-los-35-anos.html>
- Bozo, F. (1 de Diciembre de 2021). *El control interno*. Obtenido de slideshare.: <https://es.slideshare.net/franciscobozoportillo/el-control-interno-250758463>
- Calle, J. P. (06 de Octubre de 2020). *Componentes del control interno*. Obtenido de pirani: <https://www.piranirisk.com/es/blog/conozca-los-componentes-del-control-interno-de-una-empresa>
- Carrasco, E. (1 de Febrero de 2021). *Empresa: ¿Qué es y diferentes tipos?* Obtenido de stelorder: https://www.stelorder.com/blog/empresa/#%C2%BFQue_es_una_empresa
- Carrera, E. P. (2016). *Caracterización de competitividad y rentabilidad de las mype rubro autoboutique de la provincia de Talara, Año 2016*. Obtenido de repositorio uladech: https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/1046/COMPETITIVIDAD_RENTABILIDAD_VARGAS_CARRERA_ERICK_PAUL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castro, J. (6 de Diciembre de 2018). *Formulas de las razones financieras*. Obtenido de Corponet: <https://blog.corponet.com.mx/estas-son-formulas-financieras-para-analizar-tu-negocio-y-saber-si-va-en-la-direccion-correcta-parte-final>
- Caurin, J. (13 de marzo de 2017). *Tipos de empresas*. Obtenido de emprende pyme: <https://www.empredepyme.net/tipos-de-empresas>
- Contraloría general de la república. (2017). *contraloria*. Obtenido de

- https://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorrupcion/documentos/3_CONTROL_INTERNO_2016.pdf
- Corvo, H. S. (2017). *Control Interno Contable*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/control-interno-contable/>
- Cruz, J. (28 de agosto de 2018). Obtenido de <https://www.uninorte.edu.co/web/auditoria/articulos-de-interes/-/blogs/control-interno-conceptos-fundamentales>
- Dobaño, R. (26 de Julio de 2022). *ROA Y ROE: qué son y cómo calcularlos*. Obtenido de getquipu: <https://getquipu.com/blog/que-es-el-roa-y-el-roe/>
- Felix, M. (2016). Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos78/control-interno-marco-empresa/control-interno-marco-empresa.shtml>
- Ferrer, L. D. (10 de julio de 2018). *El sistema del control interno*. Lima. Obtenido de [http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/428/1/82T00051\(2\).pdf](http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/428/1/82T00051(2).pdf)
- Flores, F. (3 de junio de 2019). Obtenido de <https://www.fao.org/3/v8490s/v8490s09.htm>
- Gafa, F. (2020). *Resumen - Informe COSO*. Obtenido de Informe COSO - Resumen: <https://filadd.com/doc/resumen-coso-pdf-control-interno>
- Garcia, C. V. (2015). Obtenido de <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-catolica-los-angeles-de-chimbote/tesis/informe/1559982016-1208072003/7564840/view>
- Garibay, J. L. (2018). Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/563/EL%20CONTROL%20INTERNO%20Y%20LA%20RENTABILIDAD%20EN%20LA%20EMPRESA%20DISTRIBUIDORA%20DE%20ALIMENTOS%20SUR%20%20E%20%93%20LUR%C3%8DN%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Godoy, W. (2 de Diciembre de 2020). *importancia del control interno*. Obtenido de linkedin: <https://es.linkedin.com/pulse/por-qu%C3%A9-es-importante-el-control-interno-en-las-godoy-salcedo>
- Gonzales, J. (Repositorio Uladech de 2016). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso Empresa Negocios D & J E.I.R.L. – Chimbote, 2016*. Obtenido de Repositorio Uladech: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13098/CONTROL_INTERNO_MYPES_GONZALES_FAVIAN_JACKELIN_PAMELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gutierrez , Y. (2017). *Caracterización del control interno de los inventarios de las empresas del sector comercial rubro abarrotes: caso Inorca E.I.R.L de la provincia de Sullana, y propuesta de mejora, 2017*. Obtenido de repositorio uladech: https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/17233/CONTROL_INTERNO_INVENTARIOS_GUTIERREZ_MARCELO_YASMID_MERCEDES.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Guzmán, G. S. (2017 de noviembre de 2017). Obtenido de <https://www.gerencie.com/auditoria-interna.html>
- Hernandez, R. (4 de junio de 2016). Obtenido de http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portalIG/home_158/recursos/e-

- books/16062015/metodologia.pdf
- Hernandez, R. (4 de junio de 2016). *unipamplona.edu*. Obtenido de unipamplona.edu: http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallIG/home_158/recursos/e-books/16062015/metodologia.pdf
- Jacome, N. L. (2015). *UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO*. Obtenido de <https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/1011/1/T-UTEQ-0171.pdf>
- La contraloría general de la república. (20 de enero de 2017). *Guía para la implementación y fortalecimiento del sistema de control interno en las entidades del estado*. Obtenido de El poerua: https://www.mef.gob.pe/contenidos/sis_control_interno/normativa/RCG004_2017_Guia_implemen_SCI.pdf
- Llancari, P. G. (2018). *UNIVERSIDAD RICARDO PALMA*. Obtenido de <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1667/Tesis%20Sifuentes%20Llancari.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Madrid, L. A. (2017). *repositorio uladech*. Obtenido de repositorio uladech: https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/28419/CONTROL_INTERNO_ACOSTA_MADRID_LULIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Maejo, R. (23 de Noviembre de 2021). *Rentabilidad del negocio*. Obtenido de blog.nubox: <https://blog.nubox.com/empresas/rentabilidad-del-negocio#h0>
- Navarro, J. (21 de Junio de 2019). *Diferencias entre Rentabilidad económica y financiera*. Obtenido de iasesoria: <https://www.iasesoría.com/diferencias-entre-rentabilidad-economica-y-financiera/>
- Olortegui, A. H. (2018). *Influencia del control interno y la rentabilidad en las pequeñas y medianas empresas comerciales en el año 2018*. Obtenido de UNIVERSIDAD RICARDO PALMA: https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/3074/CONT-T030_75350540_T%20%20%20TRUJILLO%20OLORTEGUI%20AYRTON%20HEBERT.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Perez, A. (7 de junio de 2019). *¿Cuáles son los ratios de rentabilidad y cómo podemos sacarles partido?* Obtenido de obsbusiness: <https://www.obsbusiness.school/blog/cuales-son-los-ratios-de-rentabilidad-y-como-podemos-sacarles-partido>
- Perúcontable. (21 de Febrero de 2017). *¿Qué es una Mype?* Obtenido de Perucontableempresa: <https://www.perucontable.com/empresa/que-es-una-mype/>
- Polo, L. (21 de enero de 2015). *Optimización del inventario: Una estrategia muy rentable*. Obtenido de itainnova: <https://www.itainnova.es/blog/logistica/optimizacion-del-inventario-una-estrategia-muy-rentable/>
- Principe, Y. (2016). *Sistema de control interno y la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas comerciales del distrito de Paucas, 2015*. Obtenido de Repositorio Uladech: https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/1908/SISTEMA_CONTROL_INTERNO_PRINCIPE_RIVERA_YACQUELINA_EULALIA

- pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramirez, Y. F. (2015). *Repositorio Uladech*. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/929/CONTROL_INTERNO_RENTABILIDAD_FLORES_RAM%
c3%8dREZ_YELSIN_FRAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/929/CONTROL_INTERNO_RENTABILIDAD_FLORES_RAM%c3%8dREZ_YELSIN_FRAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Republica, C. G. (20 de octubre de 2017). Obtenido de https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control_interno.html
- Riquelme, M. (21 de julio de 2017). *Empresa Comercial: Que es y Características*. Obtenido de webyempresas: <https://www.webyempresas.com/empresa-comercial/>
- Rodrigues, N. (1 de abril de 2021). *Crecimiento empresarial: qué es, sus fases y ejemplos de estrategias*. Obtenido de hubspot: <https://blog.hubspot.es/sales/crecimiento-empresarial>
- Rodriguez, E. (2016). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú: Caso empresa E&E Agallpampa, 2016*. Obtenido de Repositorio uladech: https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/466/CONTROL_INTERNO_RODRIGUEZ_CUEVA_ELIZABETH.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Rodríguez, J. Y. (4 de enero de 2020). *Control Interno, importancia en la prevención de fraudes*. Obtenido de auditool.org: <https://www.auditool.org/blog/fraude/651-control-interno-importancia-en-la-prevencion-de-fraudes>
- Ruiz, N. G. (14 de noviembre de 2019). *¿Como medir la rentabilidad?* Obtenido de grownwng: <https://www.grownwng.com/rentabilidad-ebitda-roe-roa-roi/>
- Sánchez, O. L. (2016). *UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN*. Obtenido de http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/1784/TM_Fonseca_Sanchez_Oscar.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Taipe, M. (2016). *Control interno a los inventarios y su impacto a la rentabilidad de la empresa Azulejos Salcedo*. Obtenido de Universidad Ricardo Palma: <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/20247/1/T3511ig.pdf>
- Tavella, J. M. (17 de Noviembre de 2021). *Rentabilidad: lo que debes saber para potenciar tu negocio*. Obtenido de agicap: <https://agicap.com/es/articulo/rentabilidad-empresarial/>
- Thompson, I. (Julio de 2022). *La empresa*. Obtenido de promonegocios: <https://www.promonegocios.net/empresa/concepto-empresa.html>
- Torres, D. (20 de Marzo de 2020). *Rentabilidad empresarial*. Obtenido de hubspot: <https://blog.hubspot.es/sales/rentabilidad-empresa>
- Uladech. (2019). *CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACION*. Obtenido de <file:///C:/Users/OFICINA/Downloads/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v002.pdf>
- Vásquez, F. (2022). *LINEAMIENTOS BÁSICOS PARA MEJORAR EL INFORME DE INVESTIGACION (TESIS IV) EN UN TALLER COCURRICULAR*.

7.2. Anexos

7.2.1. Anexo 1: Modelos de fichas bibliográficas.

Autor	Genaro Guzmán Soriano
Título	Control interno
Año	2017
Fuente	https://www.gerencie.com/auditoria-interna.html
Resumen	El control interno es una función que tiene por objetivo salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos de fondos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización.

Autor	Juan Velásquez
Título	La rentabilidad
Año	2019
Fuente	https://blog.controlgroup.es/medir-la-rentabilidad-una-empresa/
Resumen	La rentabilidad es una medida del beneficio. Se utiliza para determinar si un negocio está produciendo suficientes beneficios para sostenerse y crecer o, por el contrario, está arrojando pérdidas.



7.2.2. Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
ULADECH



“CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO Y RENTABILIDAD DE LA EMPRESA D'BOLSHOPPING E.I.R.L, DE SULLANA Y PROPUESTA DE MEJORA- 2021”

Estimado Sr(a):

Reciba un cordial saludo, el presente cuestionario tiene por finalidad recoger información sobre las características del control interno y rentabilidad de la empresa D`BOLSHOPPING E.I.R.L del distrito de Sullana. Los resultados serán estrictamente anónimos y confidenciales y la veracidad de sus respuestas contribuirá a la consecución de los objetivos de mi investigación.

Actividad comercial: Compra y venta de productos descartables y piñatería

Ruc de la empresa: 20602662617

Encuestador(a): Carmen Vásquez, Mayelly Brisvany

1. DATOS GENERALES DE LOS DUEÑOS Y/O REPRESENTANTES LEGALES DE LAS MYPE.

1.1. Edad del dueño y/o representante legal de la empresa:

1.2. Sexo:

Masculino (...) Femenino (...)

1.3. Grado de instrucción:

Primaria completa (...) Secundaria completa (...) Superior no universitaria (...)

Superior universitaria completa (...) Superior no Universitaria Incompleta (...)

1.4. Estado Civil

Soltero (...) casado (...) conviviente (...) divorciado (...) otros (...)

1.5. Profesión.....Ocupación.....

2. PRINCIPALES CARACTERISTICAS DE LAS MYPE:

2.1. ¿Al iniciar su negocio usted contaba con experiencia en el rubro?

Sí No

2.2. ¿Su empresa es formal o informal?

Sí No

2.3. ¿De qué sector es su empresa?

Servicio Comercio

2.4. ¿Cuántos trabajadores permanentes tiene su empresa?

N°	VARIABLE CONTROL INTERNO	SI	NO
Área de administración y recursos humanos			
01	¿La empresa toma en cuenta la base de datos del personal que se ha retirado, cuando existe una vacante?		
02	¿El personal que labora tiene experiencia en el rubro su sector?		
03	¿El personal se encuentra registrado en planilla?		
04	¿Se asignan las áreas y tareas correctamente a cada empleador?		
05	¿Se realizan programas de capacitación para emplear la habilidad del personal en el desempeño de sus actividades?		
Área de contabilidad			
06	¿Las compras que realiza se ven reflejadas en comprobantes de pago?		
07	¿Se verifican las existencias compradas en cuanto a cantidades y dinero invertido?		
08	¿La empresa se encuentra en el régimen MYPE Tributario?		
09	¿La empresa está al día en sus declaraciones y obligaciones tributarias?		
10	¿La empresa recibe asesoramiento contable y fiscal, para la mejora continua de sus actividades?		
Área de caja <input type="checkbox"/>			
11	¿La empresa realiza arqueo de caja?		
12	¿El dinero en efectivo recaudado por ventas o cobranzas, se deposita en una entidad bancaria?		
13	¿Existen reportes de registro del control de ingresos y egresos?		
14	¿Hay una persona responsable de custodiar la caja chica para que pueda administrarla y aprobar las compras?		
Área de logística y de almacén			
15	¿Se tiene un control adecuado de Kardex para las entradas y salidas en almacén?		
16	¿Hay equipos de seguridad para la custodia de las existencias?		
17	¿Se realiza inventarios permanentes para saber los productos que hay en stock?		
18	¿Se tiene un espacio adecuado y amplio para el almacenamiento de las mercaderías?		
19	¿La empresa tiene políticas establecidas para el área de almacén?		

Área de ventas y servicio al cliente			
20	¿La empresa maneja un sistema que controle las ventas?		
21	¿Las ventas efectuadas son al contado?		
22	¿El área de ventas tiene acceso al efectivo de la de la empresa?		
23	¿Se emplean métodos como encuestas para saber la satisfacción de los clientes?		
24	¿Se realiza estrategias de motivación o charlas para una buena atención a los clientes?		
RESPECTO A LA RENTABILIDAD			
25	¿Ha recibido algún tipo de capacitación referente a la rentabilidad?		
26	¿Conoce usted cómo se mide la rentabilidad?		
27	¿Considera Usted que su conocimiento y experiencia en el sector comercio tiene influencia directa en la rentabilidad de su negocio?		
28	¿Cree que mayor rentabilidad se logra con financiamiento propio?		
29	¿Cree haber perdido oportunidades de obtener mayores utilidades por el hecho de no haber contado con un capital en dicho momento?		
30	¿En caso de que haya obtenido algún financiamiento de una entidad cree que influyó en el mejoramiento de su rentabilidad económica?		
31	¿Cree Ud. que la rentabilidad de la empresa ha mejorado en los últimos años?		
32	¿La rentabilidad financiera de su empresa satisface sus perspectivas?		
33	¿Cree que la capacitación para sus trabajadores mejora la rentabilidad de la empresa?		
34	¿Considera que el precio de su producto está acorde al mercado?		
35	¿Los productos ofrecidos son comprados en grandes cantidades y generan rentabilidad financiera?		
36	¿Cree que la innovación empresarial producirá alguna ventaja competitiva?		
37	¿La empresa ofrece novedades recién lanzadas al mercado antes que la competencia?		

Muchas gracias.

7.2.3. Anexo 3: Resultados del cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
ULADECH



“CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y RENTABILIDAD DE LA EMPRESA D'BOLSHOPPING E.I.R.L, DE SULLANA Y PROPUESTA DE MEJORA- 2021”

Estimado Sr(a):

Reciba un cordial saludo, el presente cuestionario tiene por finalidad recoger información sobre las características del control interno y rentabilidad de la empresa D'BOLSHOPPING E.I.R.L del distrito de Sullana. Los resultados serán estrictamente anónimos y confidenciales y la veracidad de sus respuestas contribuirá a la consecución de los objetivos de mi investigación.

Actividad comercial: Compra y venta de productos descartables y piñatería

Ruc de la empresa: 20602662617

Encuestador(a): Carmen Vásquez, Mayelly Brisvany

1. DATOS GENERALES DE LOS DUEÑOS Y/O REPRESENTANTES LEGALES DE LAS MYPE.

1.1. Edad del dueño y/o representante legal de la empresa: 35 _ _ _ _ _

1.2. Sexo:

Masculino (X) Femenino (...)

1.3. Grado de instrucción:

Primaria completa (...) Secundaria completa (X) Superior no universitaria (...)

Superior universitaria completa (...) Superior no Universitaria Incompleta (...)

1.4. Estado Civil

Soltero (...) casado (X) conviviente (...) divorciado (...) otros (...)

1.5. Profesión.....Ocupación: **Comerciante**

2. PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE LAS MYPE:

2.1. ¿Al iniciar su negocio usted contaba con experiencia en el rubro?

Sí (X) No (.....)

2.2. ¿Su empresa es formal o informal?

Sí (X) No (.....)

2.3. ¿De qué sector es su empresa?

Servicio (.....) Comercio (X)

2.4. ¿Cuántos trabajadores permanentes tiene su empresa? 3-----

Nº	VARIABLE CONTROL INTERNO	SI	NO
Area de administración y recursos humanos			
01	¿La empresa toma en cuenta la base de datos del personal que se ha retirado, cuando existe una vacante?	X	
02	¿El personal que labora tiene experiencia en el rubro su sector?	X	
03	¿El personal se encuentra registrado en planilla?	X	
04	¿Se asignan las áreas y tareas correctamente a cada empleador?		X
05	¿Se realizan programas de capacitación para emplear la habilidad del personal en el desempeño de sus actividades?		X
Area de contabilidad			
06	¿Las compras que realiza se ven reflejadas en comprobantes de pago?	X	
07	¿Se verifican las existencias compradas en cuanto a cantidades y dinero invertido?	X	
08	¿La empresa se encuentra en el régimen MYPE Tributario?	X	
09	¿La empresa está al día en sus declaraciones y obligaciones tributarias?	X	
10	¿La empresa recibe asesoramiento contable y fiscal, para la mejora continua de sus actividades?		X
Area de caja			
11	¿La empresa realiza arqueo de caja?		X
12	¿El dinero en efectivo recaudado por ventas o cobranzas, se deposita en una entidad bancaria?		X
13	¿Existen reportes de registro del control de ingresos y egresos?	X	
14	¿Hay una persona responsable de custodiar la caja chica para que pueda administrarla y aprobar las compras?		X
Area de logística y de almacén			
15	¿Se tiene un control adecuado de Kardex para las entradas y salidas en almacén?		X
16	¿Hay equipos de seguridad para la custodia de las existencias?		X
17	¿Se realiza inventarios permanentes para saber los productos que hay en stock?	X	
18	¿Se tiene un espacio adecuado y amplio para el almacenamiento de las mercaderías?	X	
19	¿La empresa tiene políticas establecidas para el área de almacén?		X
Area de ventas y servicio al cliente			
20	¿La empresa maneja un sistema que controle las ventas?	X	

21	¿Las ventas efectuadas son al contado?	X	
22	¿El área de ventas tiene acceso al efectivo de la de la empresa?		X
23	¿Se emplean métodos como encuestas para saber la satisfacción de los clientes?		X
24	¿Se realiza estrategias de motivación o charlas para una buena atención a los clientes?	X	
RESPECTO A LA RENTABILIDAD			
25	¿Ha recibido algún tipo de capacitación referente a la rentabilidad?		X
26	¿Conoce usted cómo se mide la rentabilidad?		X
27	¿Considera Usted que su conocimiento y experiencia en el sector comercio tiene influencia directa en la rentabilidad de su negocio?	X	
28	¿Cree que mayor rentabilidad se logra con financiamiento propio?		X
29	¿Cree haber perdido oportunidades de obtener mayores utilidades por el hecho de no haber contado con un capital en dicho momento?	X	
30	¿En caso de que haya obtenido algún financiamiento de una entidad cree que influenció en el mejoramiento de su rentabilidad económica?	X	
31	¿Cree Ud. que la rentabilidad de la empresa ha mejorado en los últimos años?	X	
32	¿La rentabilidad financiera de su empresa satisface sus perspectivas?	X	
33	¿Cree que la capacitación para sus trabajadores mejora la rentabilidad de la empresa?		X
34	¿Considera que el precio de su producto está acorde al mercado?	X	
35	¿Los productos ofrecidos son comprados en grandes cantidades y generan rentabilidad financiera?		
36	¿Cree que la innovación empresarial producirá alguna ventaja competitiva?	X	
37	¿La empresa ofrece novedades recién lanzadas al mercado antes que la competencia?	X	

Muchas gracias.


 D'BOLESHOPPING E.I.R.L.
 RUC: 20602662617
 César Rando Alburquerque
 GERENTE

7.2.4. Anexo 4: Consentimiento informado



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 "Caracterización Del Control Interno Y Rentabilidad De La Empresa D'Bolshopping E.I.R.L, Distrito De Sullana Y Propuesta De Mejora- Año 2021", y es dirigido por Carmen Vásquez Mayelly Brisvany, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar y describir las características del control interno y rentabilidad de la empresa D'Bolshopping E.I.R.L, de Sullana y hacer una mejora- año 2021.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 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 918881981. Si desea, también podrá escribir al correo Brisvany.06@gmail.com para recibir más 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: Cesar Henry Rondoy Alburqueque

Fecha: 14 / 04 / 2021

Correo electrónico: Cesat23@hotmail.com

Firma del participante: 
D'BOLSHOPPING E.I.R.L.
RUC: 2060266267
César Rondoy Alburqueque
GERENTE

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

7.2.5. Anexo 5: Carta remitida al gerente de la empresa

D'BOLSHOPPING E.I.R.L.
RUC N.º 20602662617
Av. Buenos Aires Mza A – Lote 1B10 – A.H. Santa Teresita.
Sullana-Sullana-Piura

Sullana 11 de noviembre del 2020

SEÑOR:

RONDOY ALBUQUEQUE CESAR HENRY
GERENTE GENERAL

SOLICITO:

PERMISO PARA APLICAR TRABAJO DE INVESTIGACION DE TESIS

MAYELLY BRISVANY CARMEN VASQUEZ, identificado con DNI N.º 76975130, estudiante de la universidad Uladech Católica Los Ángeles De Chimbote, de la carrera profesional de Contabilidad, con domicilio en A.H. El Porvenir 1002-Jesus Maria Distrito Sullana, Provincia Sullana, y Departamento Piura; con pleno uso de mis facultades y con el derecho que me asiste, me presento y expongo:

Que por motivo de realización de mi trabajo de investigación de tesis titulada **"CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO Y RENTABILIDAD DE LA EMPRESA D'BOLSHOPPING E.I.R.L, DISTRITO DE SULLANA Y PROPUESTA DE MEJORA- AÑO 2021"**. Solicito me brinde la aprobación y autorización de la presente tesis en su empresa D'Bolshopping E.I.R.L. Así mismo me comprometo a cumplir con las buenas prácticas de investigación, las recomendaciones de los comités revisores y con el cronograma de supervisión de la ejecución correspondiente.

Por lo expuesto ruego a usted acceda a mi petición.

Atentamente.


MAYELLY BRISVANY CARMEN VASQUEZ

7.2.6. Anexo 6: Carta de aceptación por parte de la empresa

D'BOLSHOPPING E.I.R.L
RUC N.º 20602662617
Av. Buenos Aires Mza A – Lote 1B10 – A.H. Santa Teresita.
Sullana-Sullana-Piura

Sullana 11 de noviembre del 2020

ATENCIÓN: CARMEN VASQUEZ MAYELLY BRISVANY
DNI: 76975130

ASUNTO: ACEPTACIÓN DE SOLICITUD PARA TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE TESIS

RONDOY ALBURQUEQUE CESAR HENRY, identificado con **DNI N.º 43511472**, representante legal de la **EMPRESA D'BOLSHOPPING E.I.R.L.**, identificado tributariamente con **RUC N.º 20602662617**, con dirección fiscal en Av. Buenos Aires Mza A–Lote 1B10–A.H. Santa Teresita, Distrito Sullana, Provincia Sullana, y Departamento Piura; en uso de mis facultades y con el derecho que me asiste, me presento y expongo:

Que en atención al documento presentado el 11 de noviembre donde solicita la autorización para realizar su trabajo de investigación de tesis titulada **“CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO Y RENTABILIDAD DE LA EMPRESA D'BOLSHOPPING E.I.R.L, DISTRITO DE SULLANA Y PROPUESTA DE MEJORA- AÑO 2021”**. Se le informa que ha sido aceptada su solicitud.

Esperando haber cumplido nos suscribimos de usted.

Atentamente.

D'BOLSHOPPING E.I.R.L
RUC: 20602662617
César Rondo Alburqueque
César Rondo Alburqueque
BERENTF

Rondoy Alburqueque Cesar Henry

7.2.7. Anexo 7: Instrumento de recolección de datos validado por los expertos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE
ULADECH



“CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO Y RENTABILIDAD DE LA
EMPRESA D'BOLSHOPPING E.I.R.L, DE SULLANA Y PROPUESTA DE
MEJORA- 2021”

Estimado Sr(a):

Reciba un cordial saludo, el presente cuestionario tiene por finalidad recoger información sobre las características del control interno y rentabilidad de la empresa D'BOLSHOPPING E.I.R.L del distrito de Sullana. Los resultados serán estrictamente anónimos y confidenciales y la veracidad de sus respuestas contribuirá a la consecución de los objetivos de mi investigación.

Actividad comercial: Compra y venta de productos descartables y piñatería

Ruc de la empresa: 20602662617

Encuestador(a): Carmen Vásquez, Mayelly Brisvany

1. DATOS GENERALES DE LOS DUEÑOS Y/O REPRESENTANTES LEGALES DE LAS MYPE.

1.1. Edad del dueño y/o representante legal de la empresa:

1.2. Sexo:

Masculino (...) Femenino (...)

1.3. Grado de instrucción:

Primaria completa (...) Secundaria completa (...) Superior no universitaria (...)

Superior universitaria completa (...) Superior no Universitaria Incompleta (...)

1.4. Estado Civil

Soltero (...) casado (...) conviviente (...) divorciado (...) otros (...)

1.5. Profesión.....Ocupación.....

2. PRINCIPALES CARACTERISTICAS DE LAS MYPE:

2.1. ¿Al iniciar su negocio usted contaba con experiencia en el rubro?

Sí No

2.2. ¿Su empresa es formal o informal?

Sí No

2.3. ¿De qué sector es su empresa?

Servicio Comercio



2.4. ¿Cuántos trabajadores permanentes tiene su empresa?

Nº	VARIABLE CONTROL INTERNO	SI	NO
Area de administración y recursos humanos			
01	¿La empresa toma en cuenta la base de datos del personal que se ha retirado, cuando existe una vacante?		
02	¿El personal que labora tiene experiencia en el rubro su sector?		
03	¿El personal se encuentra registrado en planilla?		
04	¿Se asignan las áreas y tareas correctamente a cada empleador?		
05	¿Se realizan programas de capacitación para emplear la habilidad del personal en el desempeño de sus actividades?		
Area de contabilidad			
06	¿Las compras que realiza se ven reflejadas en comprobantes de pago?		
07	¿Se verifican las existencias compradas en cuanto a cantidades y dinero invertido?		
08	¿La empresa se encuentra en el régimen MYPE Tributario?		
09	¿La empresa está al día en sus declaraciones y obligaciones tributarias?		
10	¿La empresa recibe asesoramiento contable y fiscal, para la mejora continua de sus actividades?		
Area de caja			
11	¿La empresa realiza arqueo de caja?		
12	¿El dinero en efectivo recaudado por ventas o cobranzas, se deposita en una entidad bancaria?		
13	¿Existen reportes de registro del control de ingresos y egresos?		
14	¿Hay una persona responsable de custodiar la caja chica para que pueda administrarla y aprobar las compras?		
Area de logística y de almacén			
15	¿Se tiene un control adecuado de Kardex para las entradas y salidas en almacén?		
16	¿Hay equipos de seguridad para la custodia de las existencias?		
17	¿Se realiza inventarios permanentes para saber los productos que hay en stock?		
18	¿Se tiene un espacio adecuado y amplio para el almacenamiento de las mercaderías?		
19	¿La empresa tiene políticas establecidas para el área de almacén?		
Area de ventas y servicio al cliente			
20	¿La empresa maneja un sistema que controle las ventas?		

21	¿Las ventas efectuadas son al contado?		
22	¿El área de ventas tiene acceso al efectivo de la de la empresa?		
23	¿Se emplean métodos como encuestas para saber la satisfacción de los clientes?		
24	¿Se realiza estrategias de motivación o charlas para una buena atención a los clientes?		
RESPECTO A LA RENTABILIDAD			
25	¿Ha recibido algún tipo de capacitación referente a la rentabilidad?		
26	¿Conoce usted cómo se mide la rentabilidad?		
27	¿Considera Usted que su conocimiento y experiencia en el sector comercio tiene influencia directa en la rentabilidad de su negocio?		
28	¿Cree que mayor rentabilidad se logra con financiamiento propio?		
29	¿Cree haber perdido oportunidades de obtener mayores utilidades por el hecho de no haber contado con un capital en dicho momento?		
30	¿En caso de que haya obtenido algún financiamiento de una entidad cree que influenció en el mejoramiento de su rentabilidad económica?		
31	¿Cree Ud. que la rentabilidad de la empresa ha mejorado en los últimos años?		
32	¿La rentabilidad financiera de su empresa satisface sus perspectivas?		
33	¿Cree que la capacitación para sus trabajadores mejora la rentabilidad de la empresa?		
34	¿Considera que el precio de su producto está acorde al mercado?		
35	¿Los productos ofrecidos son comprados en grandes cantidades y generan rentabilidad financiera?		
36	¿Cree que la innovación empresarial producirá alguna ventaja competitiva?		
37	¿La empresa ofrece novedades recién lanzadas al mercado antes que la competencia?		

Muchas gracias.



7.2.8. Anexo 8: Certificado de validez por los expertos

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

N°	Dimensiones/ Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Observaciones
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Área de administración y recursos humanos								
1	¿La empresa toma en cuenta la base de datos del personal que se ha retirado, cuando existe una vacante?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	¿El personal que labora tiene experiencia en el rubro su sector?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	¿El personal se encuentra registrado en planilla?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	¿Se asignan las áreas y tareas correctamente a cada empleador?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
5	¿Se realizan programas de capacitación para emplear la habilidad del personal en el desempeño de sus actividades?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
Dimensión 2: Área de contabilidad								
6	¿Las compras que realiza se ven reflejadas en comprobantes de pago?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
7	¿Se verifican las existencias compradas en cuanto a cantidades y dinero invertido?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
8	¿La empresa se encuentra en el régimen MYPE Tributario?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
9	¿La empresa está al día en sus declaraciones y obligaciones tributarias?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
10	¿La empresa recibe asesoramiento contable y fiscal, para la mejora continua de sus actividades?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
Dimensión 3: Área de caja								
11	¿La empresa realiza arqueo de caja?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
12	¿El dinero en efectivo recaudado por ventas o cobranzas, se deposita en una entidad bancaria?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
13	¿Existen reportes de registro del control de ingresos y egresos?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
14	¿Hay una persona responsable de custodiar la caja chica para que pueda administrarla y aprobar las compras?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
Dimensión 4: Área de logística y de almacén								
15	¿Se tiene un control adecuado de Kardex para las entradas y salidas en almacén?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
16	¿Hay equipos de seguridad para la custodia de las existencias?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
17	¿Se realiza inventarios permanentes para saber los productos que hay en stock?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
18	¿Se tiene un espacio adecuado y amplio para el almacenamiento de las mercaderías?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
19	¿La empresa tiene políticas establecidas para el área de almacén?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
Dimensión 5: Área de ventas y servicio al cliente								
20	¿La empresa maneja un sistema que controle las ventas?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
21	¿Las ventas efectuadas son al contado?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
22	¿El área de ventas tiene acceso al efectivo de la de la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

23	¿Se emplean métodos como encuestas para saber la satisfacción de los clientes?	X		X		X	
24	¿Se realiza estrategias de motivación o charlas para una buena atención a los clientes?	X		X		X	
Dimensión 6: Rentabilidad							
25	¿Ha recibido algún tipo de capacitación referente a la rentabilidad?	X		X		X	
26	¿Conoce usted cómo se mide la rentabilidad?	X		X		X	
27	¿Considera Usted que su conocimiento y experiencia en el sector comercio tiene influencia directa en la rentabilidad de su negocio?	X		X		X	
28	¿Cree que mayor rentabilidad se logra con financiamiento propio?	X		X		X	
29	¿Cree haber perdido oportunidades de obtener mayores utilidades por el hecho de no haber contado con un capital en dicho momento?	X		X		X	
30	¿En caso de que haya obtenido algún financiamiento de una entidad cree que influyó en el mejoramiento de su rentabilidad económica?	X		X		X	
31	¿Cree Ud. que la rentabilidad de la empresa ha mejorado en los últimos años?	X		X		X	
32	¿La rentabilidad financiera de su empresa satisface sus perspectivas?	X		X		X	
33	¿Cree que la capacitación para sus trabajadores mejora la rentabilidad de la empresa?	X		X		X	
34	¿Considera que el precio de su producto está acorde al mercado?	X		X		X	
35	¿Los productos ofrecidos son comprados en grandes cantidades y generan rentabilidad financiera?	X		X		X	
36	¿Cree que la innovación empresarial producirá alguna ventaja competitiva?	X		X		X	
37	¿La empresa ofrece novedades recién lanzadas al mercado antes que la competencia?	X		X		X	

Observaciones (Precisar si hay Suficiencia)

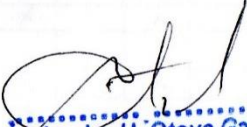
Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg:

CPC OTOYA GARCIA ALEJANDRO HUMBERTO DNI: 03577154

Especialidad del validador: CONTADOR PUBLICO COLEGIADO

Sullana, 29 de Marzo 2021



Alejandro H. Otoyá García
CONTADOR PUBLICO COLEGIADO
MAT. 496

Firma del Experto Informante

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

N°	Dimensiones/ Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Observaciones
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Área de administración y recursos humanos								
1	¿La empresa toma en cuenta la base de datos del personal que se ha retirado, cuando existe una vacante?	X		X		X		
2	¿El personal que labora tiene experiencia en el rubro su sector?	X		X		X		
3	¿El personal se encuentra registrado en planilla?	X		X		X		
4	¿Se asignan las áreas y tareas correctamente a cada empleador?	X		X		X		
5	¿Se realizan programas de capacitación para emplear la habilidad del personal en el desempeño de sus actividades?	X		X		X		
Dimensión 2: Área de contabilidad								
6	¿Las compras que realiza se ven reflejadas en comprobantes de pago?	X		X		X		
7	¿Se verifican las existencias compradas en cuanto a cantidades y dinero invertido?	X		X		X		
8	¿La empresa se encuentra en el régimen MYPE Tributario?	X		X		X		
9	¿La empresa está al día en sus declaraciones y obligaciones tributarias?	X		X		X		
10	¿La empresa recibe asesoramiento contable y fiscal, para la mejora continua de sus actividades?	X		X		X		
Dimensión 3: Área de caja								
11	¿La empresa realiza arqueo de caja?	X		X		X		
12	¿El dinero en efectivo recaudado por ventas o cobranzas, se deposita en una entidad bancaria?	X		X		X		
13	¿Existen reportes de registro del control de ingresos y egresos?	X		X		X		
14	¿Hay una persona responsable de custodiar la caja chica para que pueda administrarla y aprobar las compras?	X		X		X		
Dimensión 4: Área de logística y de almacén								
15	¿Se tiene un control adecuado de Kardex para las entradas y salidas en almacén?	X		X		X		
16	¿Hay equipos de seguridad para la custodia de las existencias?	X		X		X		
17	¿Se realiza inventarios permanentes para saber los productos que hay en stock?	X		X		X		
18	¿Se tiene un espacio adecuado y amplio para el almacenamiento de las mercaderías?	X		X		X		
19	¿La empresa tiene políticas establecidas para el área de almacén?	X		X		X		
Dimensión 5: Área de ventas y servicio al cliente								
20	¿La empresa maneja un sistema que controle las ventas?	X		X		X		
21	¿Las ventas efectuadas son al contado?	X		X		X		
22	¿El área de ventas tiene acceso al efectivo de la de la empresa?	X		X		X		


 C.P.C. Julio Luis Saavedra Villegas
 CONTADOR / Reg. 073-786

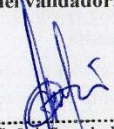
23	¿Se emplean métodos como encuestas para saber la satisfacción de los clientes?	X		X		X	
24	¿Se realiza estrategias de motivación o charlas para una buena atención a los clientes?	X		X		X	
Dimensión 6: Rentabilidad							
25	¿Ha recibido algún tipo de capacitación referente a la rentabilidad?	X		X		X	
26	¿Conoce usted cómo se mide la rentabilidad?	X		X		X	
27	¿Considera Usted que su conocimiento y experiencia en el sector comercio tiene influencia directa en la rentabilidad de su negocio?	X		X		X	
28	¿Cree que mayor rentabilidad se logra con financiamiento propio?	X		X		X	
29	¿Cree haber perdido oportunidades de obtener mayores utilidades por el hecho de no haber contado con un capital en dicho momento?	X		X		X	
30	¿En caso de que haya obtenido algún financiamiento de una entidad cree que influyó en el mejoramiento de su rentabilidad económica?	X		X		X	
31	¿Cree Ud. que la rentabilidad de la empresa ha mejorado en los últimos años?	X		X		X	
32	¿La rentabilidad financiera de su empresa satisface sus perspectivas?	X		X		X	
33	¿Cree que la capacitación para sus trabajadores mejora la rentabilidad de la empresa?	X		X		X	
34	¿Considera que el precio de su producto está acorde al mercado?	X		X		X	
35	¿Los productos ofrecidos son comprados en grandes cantidades y generan rentabilidad financiera?	X		X		X	
36	¿Cree que la innovación empresarial producirá alguna ventaja competitiva?	X		X		X	
37	¿La empresa ofrece novedades recién lanzadas al mercado antes que la competencia?	X		X		X	

Observaciones (Precisar si hay Suficiencia)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg:
Mg. C. P. C. Saavedra Villegas Julio Luis DNI: 03611444

Especialidad del validador: CONTADOR - AUDITOR


 C.P.C. Julio Luis Saavedra Villegas
 CONTADOR / Reg. 073-786

Sullana, 29 de Marzo 2021

.....
 Firma del Experto Informante

7.2.9. Anexo 9: Carta presentada para la revisión y validación del instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

Sullana, 29 de marzo del 2021

Sr: CPC. Julio Luis Saavedra Villegas

ASUNTO


De mi consideración:

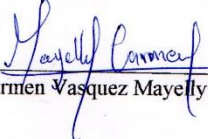
Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo, e informarle que soy la estudiante, Carmen Vásquez Mayelly Brisvany, identificado con DNI 76975130, de la carrera profesional de Contabilidad, de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, me presento a usted con el debido respeto y expongo:

Solicito se revise el instrumento de recolección de datos de mi tesis cuyo título es "Caracterización del control interno y rentabilidad de la empresa D'Bolshopping E.I.R.L, distrito de Sullana y propuesta de mejora- año 2021" para que proceda hacer el análisis de cada pregunta. Si es conforme, proceda a validar y autorizar para ejecutar de manera remota o virtual, caso contrario estaré atenta a las correcciones.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación. En espera de su amable atención, quedo de usted.


Atentamente.


C.P.C Julio Luis Saavedra Villegas
CONTADOR / Reg. 073-786


Carmen Vásquez Mayelly Brisvany

Uso de turnitin

Sección 1

Título	Fecha de inicio	Fecha límite de entrega	Fecha de publicación
 TURNITIN -PREBANCA - Sección 1	13 oct 2022 - 00:01	15 oct 2022 - 23:59	13 oct 2022 - 00:13

Resumen:

Estimado estudiante, en esta semana deberá:

- Subir un archivo digital, conteniendo los siguientes elementos: I INTRODUCCIÓN, II. REVISIÓN DE LITERATURA (2.2 Bases teóricas y 2.3 Marco conceptual)...V. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS, VI. CONCLUSIONES, ; el cual deberá cumplir con la Política del servicio antiplagio (máximo porcentaje de similitud: 15%)

 Actualizar entregas

	Título de la Entrega	Identificador del trabajo de Turnitin	Entregado	Similitud	
 Ver recibo digital	TURNITIN PREBANCA	1926285255	15/10/2022 21:40	0% 	Entregar Trabajo  