



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES  
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO Y LA  
RENTABILIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ:  
CASO EMPRESA INVERSIONES Y SERVICIOS  
GENERALES FRANSUS S.R.L.-SANTA,2019**

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

**AUTORA**

**VALERIO BOBADILLA, ELIZABETH YOVANA**

**ORCID: 0000-0001-5295-543X**

**ASESOR**

**QUIROZ CALDERON, MILAGRO BALDEMAR**

**ORCID: 0000-0002-2286-4606**

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2022**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

Valerio Bobadilla, Elizabeth Yovana

ORCID: 0000-0001-5295-543X

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

### **ASESOR**

Quiroz Calderon, Milagro Baldemar

ORCID: 0000-0002-2286-4606

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

### **JURADOS DE INVESTIGACIÓN**

Baila Gemin, Juan Marco

ORCID: 0000-0002-0762-4057

Montano Barbuda, Julio Javier

ORCID: 0000-0002-1620-5946

Manrique Placido, Juana Maribel

ORCID: 0000-0002-6880-1141

**HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

MGTR. BAILA GEMIN, JUAN MARCO

ORCID: 0000-0002-0762-4057

**PRESIDENTE**

MGTR.MONTANO BARBUDA, JULIO JAVIER

ORCID: 0000-0002-1620-5946

**MIEMBRO**

MGTR. MANRIQUE PLACIDO, JUANA MARIBEL

ORCID: 0000-0002-6880-1141

**MIEMBRO**

MGTR. QUIROZ CALDERÓN, MILAGRO BALDEMAR

ORCID: 0000-0002-2286-4606

**ASESOR**

## **Agradecimientos**

Agradezco a Dios por permitirme seguir avanzando y a mi familia por el apoyo brindado para la culminación en mi proceso universitario.

A mi familia, por todo el apoyo incondicional brindado durante toda la etapa de mi carrera universitaria.

A mi asesor, por guiarme y orientarme para el desarrollo de mi proyecto.

## Resumen

La presente investigación tuvo como planteamiento del problema: ¿Cuáles son los factores relevantes del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Inversiones y Servicios Generales Fransus S.R.L. de Santa y cómo mejorarlas, 2019? El diseño de la investigación fue no experimental- descriptivo – documental y de caso; las técnicas para el recojo de la información fueron la revisión bibliográfica y la encuesta, los instrumentos utilizados fueron las fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas cerradas. Los resultados fueron: Respecto al objetivo específico 1: Los autores de los antecedentes nacionales estudiados manifestaron que las MYPE en su mayoría no tienen implementado un sistema de control interno de manera formal mostrando deficiencias en sus operaciones. Respecto al objetivo específico 2: La empresa en estudio no tiene implementado un sistema de control interno, es administrada y gerenciada por los dueños, sin embargo, realizan algunos controles de manera empírica; referente a la rentabilidad, durante los últimos dos periodos las ventas han crecido. Respecto al objetivo específico 3: Los autores estudiados y la empresa de caso no tienen un sistema de control interno adecuado. Concluyendo, las empresas estudiadas por los antecedentes dan a conocer que la mayoría de las MYPE tienen debilidad en realizar controles adecuados y la empresa en estudio no cuenta con un sistema de control interno; obstruyendo a que se puede obtener una gestión eficiente para el logro de objetivos.

**Palabras clave: Control interno, MYPE, sector comercio.**

## **Abstract**

The present investigation had as an approach to the problem: What are the relevant factors of internal control and profitability of micro and small companies in the commerce sector of Peru and of the company Inversiones y Servicios Generales Fransus S.R.L. of Santa and how to improve them, 2019? The research design was non-experimental-descriptive-documentary and case study; the techniques for collecting the information were the bibliographic review and the survey, the instruments used were the bibliographic records and a questionnaire of closed questions. The results were: Regarding the specific objective 1: The authors of the national background studied stated that most of the MYPE do not have an internal control system formally implemented, showing deficiencies in their operations. Regarding specific objective 2: The company under study does not have an internal control system in place, it is administered and managed by the owners, however, they carry out some controls empirically; Regarding profitability, during the last two periods sales have grown. Regarding specific objective 3: The authors studied and the case company do not have an adequate internal control system. In conclusion, the companies studied by the background reveal that most of the MYPE have a weakness in carrying out adequate controls and the company under study does not have an internal control system; obstructing that efficient management can be obtained for the achievement of objectives.

**Keywords: Internal control, MYPE, commerce sector.**

## Contenido

CARÁTULA.....	i
CONTRACARÁTULA.....	ii
EQUIPO DE TRABAJO.....	iii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	iv
Agradecimientos.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Contenido.....	viii
Índice de cuadros.....	xi
I. Introducción.....	12
II. Revisión de literatura.....	16
2.1 Antecedentes.....	16
2.1.1 Internacionales.....	16
2.1.2 Nacionales.....	17
2.1.3 Regionales.....	20
2.1.4 Locales.....	22
2.2 Bases teóricas.....	24
2.2.1. Teoría del control interno.....	24
2.2.1.1. Importancia del control interno.....	24
2.2.1.2. Tipos de control interno.....	25
2.2.1.3. Informe COSO.....	26
2.2.1.3.1 Componentes.....	26
2.2.1.3.2 Principios del control interno.....	28

2.2.1.4. Efectividad del control interno.....	30
2.2.2 Teoría de rentabilidad.....	32
2.2.2.1 Tipos de rentabilidad.....	32
2.2.2.1.1. Rentabilidad económica.....	32
2.2.2.1.2. Rentabilidad financiera.....	32
2.2.3 Teoría de empresa.....	33
2.2.3.1. Clasificación de las empresas.....	33
2.2.3.1.1 Según la naturaleza de su actividad.....	33
2.2.3.2. Tamaño de empresas.....	34
2.2.4. Teoría del sector comercio.....	35
2.2.5. Empresa en estudio.....	35
2.3 Marco conceptual.....	36
2.3.1. Definiciones del control interno.....	36
2.3.2. Definición de rentabilidad.....	36
2.3.3. Definición de empresa.....	37
2.3.4. Definición de MYPE.....	37
2.3.5. Definición de comercio.....	37
III. Hipótesis.....	37
IV. Metodología.....	38
4.1 Diseño de investigación.....	38
4.2 Población y muestra.....	38
4.2.1 Población.....	38
4.2.2 Muestra.....	38
4.3 Definición y operacionalización de variables.....	39
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	41
4.4.1 Técnicas.....	41



4.4.2 Instrumentos .....	41
4.5 Plan de análisis.....	41
4.6 Matriz de consistencia.....	42
4.7 Principios éticos .....	43
V. Resultados y análisis de resultados .....	45
5.1 Resultados .....	45
5.1.1 Respecto al objetivo específico 1 .....	45
5.1.2 Respecto al objetivo específico 2 .....	47
5.1.3 Respecto al objetivo específico 3 .....	49
5.1.4 Respecto al objetivo específico 4 .....	50
5.2 Análisis de resultados .....	50
5.2.1 Respecto al objetivo específico 1 .....	50
5.2.2 Respecto al objetivo específico 2 .....	51
5.2.3 Respecto al objetivo específico 3 .....	54
VI. Conclusiones .....	57
6.1 Respecto al objetivo específico 1.....	57
6.2 Respecto al objetivo específico 2.....	57
6.3 Respecto al objetivo específico 3.....	58
6.4 Respecto al objetivo específico 4.....	58
6.5 Conclusión general .....	59
VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....	60
7.1 Referencias bibliográficas.....	60
7.2 Anexos .....	66
7.2.1 Anexo 1 Fichas bibliográficas .....	66
7.2.2 Anexo 2 Instrumento de recolección de datos.....	67

## Índice de cuadros

Cuadro 1 Resultado del objetivo específico 1.....	45
Cuadro 2 Resultado del objetivo específico 2.....	47
Cuadro 3 Resultado del objetivo específico 3:.....	49

## **I. Introducción**

Una realidad dada en las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) es que muchas de ellas son empresas familiares, que se crearon para mejorar la economía y la condición de vida de los empresarios, éstas muchas veces son gerenciadas por ellos mismos, la cual en su mayoría no cuentan con la implementación de un buen sistema de control interno y no tienen un plan estratégico donde tengan establecidos los objetos a cumplir. Según Figueroa et al. (2021) indican que la falta de capacitación que tienen los gerentes de las microempresas conlleva a que no puedan gestionar la innovación para brindar nuevos productos y servicios, a la vez indica que les falta un plan estratégico donde se formulen los objetivos que se quieren alcanzar y la manera de cómo lograrlo, donde se puede adaptar a los cambios y tengan capacidad para poder adaptarse a las exigencias de estos cambios, lo que limita a que sean competitivas. Junto a ello está el hecho que las MYPE sobre todo las microempresas no cuentan con un sistema de control interno, y solo realizan controles de forma empírica.

Uno de los objetivos principales de toda empresa es de crecer a través de los años, para obtener mayores beneficios y poder establecerse en el mercado. Daza (2016). indica que la relación que existe entre la rentabilidad y el crecimiento de las empresas, existe cuando se ven a estos dos componentes como principales objetivos de las empresas, obtienen una influencia de manera positiva de la rentabilidad sobre el crecimiento de éstas, donde se dice que las empresas que tienen más rentabilidad son las que más suelen crecer, esto se debe a su capacidad que tienen para poder crear más beneficios. Esta es la razón por la que las empresas deben siempre buscar generar más rentabilidad para convertirse en una gran empresa.

Las empresas a nivel internacional presentan debilidades en el llevado de su control interno. Cortés (2019) nos dice que, las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) y las MYPE en Panamá tienen una participación importante para su Producto Bruto Interno (PBI) y también para el otorgamiento de empleo, ayudando así al crecimiento económico del país; sin embargo presentan problemas, ya que no cuentan con un buen control interno, los directores no cumplen con la obligación de vigilar, supervisar y también monitorear todos los ambientes de la empresa, de la misma manera deben de efectuar cambios que se presenten con los avances tecnológicos a través del tiempo y no quedarse inmóvil ya que estamos en una era globalizada. Todo ello ayudará a que éstas puedan alcanzar sus metas propuestas de una manera organizada y eficiente.

A través de Latinoamérica Ortega et al. (2017) indican que, en Colombia el control interno se ha incrementado en los últimos años, debido a que resulta práctico desarrollarlo porque ayuda a medir la eficiencia y la productividad desde que se implanta el sistema de control interno, sobre todo si están centradas en las actividades básicas que desarrollan, ya que ello depende para sobrevivir en el mercado. Manifestando que al aplicar el control interno en las empresas es de mucho beneficio para ellas, ya que son pieza fundamental para desarrollarse de manera organizada y razonable y así crecer en el mercado.

En Perú, acerca del control interno, Sanabria (2021) indica que las empresas que no realicen correcciones a tiempo y pertinentes van a correr el riesgo de llevar un control interno que no contribuya en la transferencia, eficiencia, eficacia para el manejo de los recursos, yendo en contra del buen funcionamiento de la empresa. Demostrándose que, si los empresarios no realizan de manera correcta el control

interno, van a mostrar debilidades en el funcionamiento de sus empresas, trayendo consigo que no lleguen a lograr con las metas que deseen lograr.

En el distrito de Santa, también existe el desconocimiento acerca de la implementación de un adecuado sistema de control interno, es por eso se ha decidido estudiar a la empresa Inversiones y Servicios Generales Fransus S.R.L, por lo expuesto anteriormente el enunciado del problema es el siguiente ¿Cuáles son los factores relevantes del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Inversiones y Servicios Generales Fransus S.R.L. de Santa y cómo mejorarlas, 2019? Para dar respuesta a la problemática se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar y describir los factores relevantes del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Inversiones y Servicios Generales Fransus S.R.L. de Santa y hacer una propuesta de mejora, 2019. Para conseguir los resultados del objetivo general se formuló los siguientes objetivos específicos: Objetivo específico 1: Describir los factores relevantes del control interno y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú,2019. Objetivo específico 2: Determinar y describir los factores relevantes del control interno y la rentabilidad de la empresa Inversiones y Servicios Generales Fransus S.R.L. de Santa,2019. Objetivo específico 3: Realizar un análisis comparativo de los factores relevantes del control interno y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Inversiones y Servicios Generales Fransus S.R.L. de Santa, 2019. Y objetivo específico 4: Hacer una propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno y la rentabilidad de la empresa Inversiones y Servicios Generales Fransus S.R.L. de Santa, 2019.

Se justificó porque ayudará a que otros investigadores que estén realizando trabajos similares a esta investigación lo puedan utilizar como guía metodológica para sus trabajos de investigación, que a su vez sirve como aporte práctico porque proporciona datos concretos acerca las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, 2019.

Finalmente, se justificó porque desde el punto de vista personal; a través de su elaboración, presentación, revisión, sustentación y aprobación, me va a servir para obtener el título profesional de Contador Público, de la misma manera permitirá elevar los estándares de la calidad educativa de la universidad, al exigir que sus egresados obtengan el título de licenciatura mediante la presentación y aprobación de un trabajo de investigación denominado tesis.

La metodología de esta investigación fue de diseño: No experimental – descriptivo- bibliográfico- documental y de caso. Los principales resultados fueron, que la empresa de caso, es una empresa familiar que no tiene establecido un sistema de control interno y desconoce del tema, pero realiza actividades de control de manera empírica, no han recibido capacitaciones para desarrollar actividades propias del negocio; referente a la rentabilidad, se indica que la empresa si ha obtenido ganancias en años anteriores. Concluyendo la empresa de caso, no ha desarrollado un sistema de control interno por desconocimiento acerca de ésta, por lo tanto, no ha aplicado los componentes del sistema del control interno de manera adecuada.

## **II. Revisión de literatura**

### **2.1 Antecedentes**

#### ***2.1.1 Internacionales***

En este informe se entiende por antecedentes internacionales a todo trabajo de investigación, realizado por algunos autores en cualquier ciudad y país del mundo, menos Perú; sobre las variables, unidades de análisis y sector económico productivo de nuestra investigación.

Dado a que no se ha encontrado antecedentes pertinentes en los siguientes antecedentes vamos a obviar algunos criterios.

Muñoz (2020) en su tesis titulada: Control interno contable al ciclo de ventas y la rentabilidad en la compañía ferretera Jimenezcorp del Cantón Guayaquil - Ecuador, año 2018. Cuyo objetivo general fue: Evaluar el control interno contable del ciclo de ventas a través del componente del COSO I en la determinación de la efectividad de procesos de la Compañía ferretera Jimenezcorp. Su metodología fue descriptiva con enfoque cualitativo y cuantitativo; las técnicas usadas fueron la observación, entrevista, encuesta y sus instrumentos fueron una guía de observación, guía de entrevista y cuestionario. Obtuvo los siguientes resultados: a) Que en la empresa las indicaciones de las funciones la realizan de forma verbal donde no existe una política o procedimientos a seguir para el cumplimiento de las tareas laborables, b) Existe un incumplimiento de controles interno en el proceso de la venta donde se manipula información económica y financiera de la compañía, por desconocimiento no se aplica un monitoreo de las ventas y en el caso de existir devoluciones no existe documentación que sustente dicho ingreso por el respectivo ajuste contable. Concluyendo que la empresa debe de contar con un manual de políticas y

procedimientos donde se establezca las funciones y obligaciones de los trabajadores, para ayudar a la rentabilidad de la misma.

Quinde y Ramos (2018) en su tesis titulada: Valuación y control del inventario y su efecto en la rentabilidad de Guayaquil - Ecuador. Cuyo objetivo general fue: Analizar la valuación y control del inventario y su efecto en la rentabilidad en la empresa Disensa Ramírez S.A. El diseño de investigación fue: Descriptiva - cualitativa; la técnica para su recolección de datos fue la entrevista y su instrumento una guía de entrevista. Obtuvo las siguientes conclusiones: Los procedimientos de compras de la empresa a los proveedores en relación con los materiales de mayor movimiento facilita el abastecimiento oportuno del inventario, lo que brinda un flujo positivo de ventas; el control y valuación del inventario tiene un efecto positivo en la rentabilidad de la empresa, sin embargo no cuenta con planificaciones y pronóstico de las nuevas demandas de los clientes, lo que impide que se tome acciones eficientes que prevengan costos extras por almacenamiento y reubicación de materiales sobrantes.

### **2.1.2 Nacionales**

En esta investigación se entiende por antecedentes nacionales a todo trabajo de investigación realizado por otros investigadores en cualquier ciudad del Perú, menos de la región Áncash; que contengan las variables y unidades de análisis de nuestra investigación.

Dado a que no se ha encontrado antecedentes pertinentes en los siguientes antecedentes vamos a obviar algunos criterios.

Gavilán (2019) en su tesis titulada: El control interno, financiamiento y la rentabilidad en las micros y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso consultoría de obras Felita SA.C. provincia de Huanta 2018. Cuyo objetivo general



fue: Determinar las principales mejoras del control interno, financiamiento y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Consultoría de obras Felita S.A.C. de la provincia de Haunta, 2018. Su diseño de investigación fue: No experimental- bibliográfico- documental – descriptivo y de caso, para el recojo de la información utilizó las siguientes técnicas: La revisión bibliográfica y la entrevista cuyos instrumentos fueron las fichas bibliográficas y un cuestionario. Obtuvo los siguientes resultados: a) Referente al control interno si tiene establecido un sistema de control interno, identifican sus riesgos internos como externos, su personal recibe capacitación sobre control interno y también para ejercer su trabajo, y por último realizan monitoreo continuo por parte de la administración hacia los trabajadores; b) Referente a la rentabilidad se indicó que el realizar mejoramientos continuos e invirtiendo mejoró la rentabilidad , las capacitaciones brindadas en relación a las funciones de cada trabajador mejoró sus ingresos.

Ponce (2017) es su tesis titulada: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Corporación Ferretera RUDHAYFRE S.A.C.- Tingo María, 2017. Cuyo objetivo general fue: Determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú. Caso empresa “Corporación Ferretera Rudhayfre S.A.C.- Tingo María, 2017”. Su metodología fue: Descriptiva – bibliográfica- documental y de caso, las técnicas para el recojo de información fueron la revisión bibliográfica, entrevista profunda y análisis comparativo; los instrumentos fueron las fichas bibliográficas, un cuestionario y los cuadros 01 y 02 de su investigación. Obtuvo los siguientes resultados: Su empresa de caso, no cuenta con sistema de control interno, generando deficiencias en la gestión y el no cumplimiento

de sus objetivos ya que carece de manual de procedimientos y funciones, plan estratégico y plan operativo; identifica sus riesgos más no cuenta con un plan para darle solución y no realiza monitoreo por parte de la administración.

Nano (2017) en su tesis titulada: Caracterización del control interno y la gestión financiera de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro ferreterías del distrito de Calleria,2016. Cuyo objetivo general fue: Describir las principales características del control interno y la gestión financiera de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro ferreterías del distrito de Calleria, 2016. Su metodología fue: Cuantitativo-descriptivo, no experimental-transversal-retrospectiva. Obtuvo los siguientes resultados: Se establece que, son empresarios adultos de 31 a 60 años, prevaleciendo el sexo masculino, tienen secundaria, son empresas jóvenes con tan solo 5 años de antigüedad, tienen de uno a tres trabajadores, son empresas formales, y se encuentran ubicados en una zona estratégica y competitiva; no tienen un manual de políticas y procedimientos, no cumplen con el objetivo del control interno de la planificación, utilizan software para su registro de venta, más no depositan el dinero de las ventas en una cuenta bancaria y no controlan el movimiento de almacén; no cuentan con plan de contingencias para enfrentar riesgos internos y externos, no evalúan la calidad de servicio que brinda su personal, mantienen una adecuada comunicación entre sus trabajadores y clientes.

Benavides (2019) en su tesis titulada: Caracterización del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa KADIMAJ EIRL- Cañete, 2018.Cuyo objetivo general fue: Determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio en el Perú: Caso empresa KADIMAJ EIRL. Cañete, 2018.Su metodología

fue: No experimental –descriptiva -bibliográfico y de caso. Sus resultados fueron: La empresa no cuenta con una adecuada implementación de control interno formal, siendo su forma de trabajo de manera empírica que conlleva riesgos potenciales que perjudicaría la rentabilidad y su permanencia como empresa, consecuencias de las deficiencias detectadas en cada área de trabajo.

### **2.1.3 Regionales**

En esta investigación se entiende por antecedentes regionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad de la región Áncash, menos en alguna ciudad de la provincia de Santa; que hayan utilizado las variables y unidades de análisis de nuestra investigación. Sus resultados fueron:

Dado a que no se ha encontrado antecedentes pertinentes en los siguientes antecedentes vamos a obviar algunos criterios.

Príncipe (2016) en su tesis titulada: Sistema de control interno y la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas comerciales del distrito de Paucas, 2015. Cuyo objetivo general fue: Determinar el sistema de control interno y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas comerciales del distrito de Paucas en el 2015. Su metodología fue: Descriptivo, no experimental, transversal, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario estructurado, su población estuvo dada por 65 propietarios de MYPE del distrito de Paucas y su muestra fue de 30 propietarios. Obtuvo los siguientes resultados: a) Respecto a la variable control interno del 100% igual a 30 encuestados, el 70% afirmaron que cumplen con las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables al control interno; el 77% participaron en la ejecución de las actividades de control gerencial como componente de control interno; el 77% afirmaron haber participado en la ejecución de la supervisión y monitoreo como

componente de control interno; b) En relación de la variable rentabilidad el 70% afirmaron que las micro y pequeñas empresas comerciales ofrecen productos y servicios de calidad aumentando sus ingresos; el 70% afirmaron que obtenían la rentabilidad económica; el 67% afirmaron que las micro y pequeñas empresas comerciales cuentan con rentabilidad financiera. Llegando a la conclusión que en un porcentaje del 60% afirmaron que un sistema de control interno en las micro y pequeñas empresas contribuye al logro de objetivos y que su rentabilidad fue de nivel medio.

Rojas (2018) en su tesis titulada: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú: Caso empresa Comercial Vásquez E.I.R.L. – Sihuas, 2016. Cuyo objetivo general fue: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú: Caso empresa Comercial Vásquez E.I.R.L. de Sihuas, 2016. Su metodología fue: Descriptiva, bibliográfica, documental y de caso; sus técnicas utilizadas fueron la revisión bibliográfica, la entrevista y el análisis comparativo, sus instrumentos fueron las fichas bibliográficas, la encuesta y los cuadros 01 y 02. Su conclusión fue: Su empresa de estudio debe tener en cuenta la capacitación del personal, delimitar las funciones a través de un organigrama funcional, guardando coherencia con un manual de funciones, debe implementar procedimientos de control interno para optimizar el uso de sus recursos, la confiabilidad de la información, para poder cumplir con los objetivos trazados, la cual debe involucrar tanto a directivos como el resto del personal para que las empresas comerciales perfeccionen el continuo de sus operaciones.

#### **2.1.4 Locales**

En esta investigación se entiende por antecedentes locales a todo trabajo de investigación realizado por cualquier investigador en alguna ciudad de la provincia de Santa, sobre aspectos relacionados con las variables y unidades de análisis de nuestra investigación.

Dado a que no se ha encontrado antecedentes pertinentes en los siguientes antecedentes vamos a obviar algunos criterios.

Cerna (2019) en su tesis titulada: Caracterización del control interno de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Mega Max S.A.C. – Chimbote, 2018. Cuyo objetivo general fue: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Mega Max S.A.C. – Chimbote, 2018. Su metodología fue: No experimental – descriptiva - bibliográfica y de caso, sus técnicas utilizadas fueron la revisión bibliográfica, entrevista y el análisis comparativo, sus instrumentos fueron las fichas bibliográficas, la encuesta y los cuadros 01 y 02 de la investigación. Cuyo resultado fue: La empresa estudiada cuenta con un sistema de control interno empírica; tiene un plan para afrontar distintos riesgos que pudiesen presentarse de manera inesperada, si lleva un control de la mercadería y bienes a través de arqueo de caja y Kardex.

Murga (2018) en su tesis titulada: Caracterización del control interno en las MYPE del sector comercio del Perú: Caso empresa ferretería La Llave E.I.R.L. Chimbote, 2018. Cuyo objetivo general fue: Determinar las características del control interno en las MYPE del sector comercio del Perú y de la empresa Ferretería La Llave E.I.R.L. de Chimbote, 2018. Su metodología fue: Descriptiva, bibliográfico, documental y de caso, sus técnicas utilizadas fueron el cuestionario, la encuesta.

Obteniendo los siguientes resultados: Su empresa de caso manifiesta que las funciones de cada trabajador no están definidas para cada uno, no se toman las medidas necesarias para identificar los riesgos, no toma en cuenta las actividades de control y los inventarios no están correctamente controlados y en su debido orden, sin embargo, se concreta que el administrador y los trabajadores trabajan en equipo, habiendo entre ellos buena comunicación.

Pozu (2021) en su tesis titulada: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa inversiones y servicios FERRELI E.I.R.L.-Nuevo Chimbote, 2019. Cuyo objetivo general fue: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa inversiones y servicios FERRELI E.I.R.L.-Nuevo Chimbote, 2019. Su metodología fue: No experimental – descriptivo-bibliográfico y documental, sus técnicas utilizadas fueron la revisión bibliográfica, entrevista y el análisis comparativo, sus instrumentos fueron las fichas bibliográficas, la encuesta y los cuadros 01 y 02 de la investigación. Obteniendo los siguientes resultados: Su empresa en estudio no tiene implementado formalmente un sistema de control interno; sin embargo, realiza un control empírico, que está influenciando de alguna manera en la gestión administrativa.

## **2.2 Bases teóricas**

### ***2.2.1. Teoría del control interno***

El control interno ha ido desarrollándose en las empresas de manera progresiva y a la vez mejorando, para obtener mejores resultados. Quinaluisa, et al. (2018) indica que el control interno es un proceso que es desarrollado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una empresa, que está diseñado con el fin de que éste brinde seguridad que sea razonable para que se puedan cumplir con objetivos que están divididos en diferentes categorías como eficiencia y eficacia en sus operaciones realizadas, que la información financiera sea fiable y que se cumplan las leyes y normas respectivas a aplicar. Con ello ya se tiene establecido que es lo que busca aplicando el control interno en las empresas en la actualidad.

El control interno es la base para que los empresarios pueden desarrollar una buena estructura empresarial, con el pasar del tiempo se han ido desarrollando varios modelos. Quinaluisa, et al. (2018) indican que en la década de los 90 se desarrollaron modelos para desarrollar el control interno en las empresas, en las que destacan el modelo COSO y el modelo COCO. En la actualidad el modelo que se utiliza es modelo COSO, que se encuentra subdividido por sus cinco componentes, que a la vez se encuentran ligados uno del otro

#### **2.2.1.1. Importancia del control interno.**

Uno de los motivos por el cual es importante la planificación y ejecución de un sistema de control interno es que ayuda a controlar las actividades operaciones y a utilizar de manera eficiente sus recursos. Según Fernández (2015), establece que el control interno, en cualquier empresa, es mucha importancia, tanto en la conducción de la empresa como en el control e información de las actividades operaciones, puesto

que permite el manejo adecuado de los bienes, de las funciones y de la información de una empresa, de tal modo que se realizan cada uno de los cinco componentes en una empresa con el fin de obtener beneficios y ayudar a los recursos (humanos, materiales y financieros) disponibles con el fin de que sean utilizados en forma eficiente. Dando a conocer que el control interno es de suma ayuda a las empresas y se debe de realizar, con la debida importancia que tiene para el crecimiento de las empresas.

#### **2.2.1.2. Tipos de control interno.**

Existen tipos de control interno para que las empresas puedan asegurar que los controles se estén cumpliendo. Estupiñan (2021) manifiesta que, las empresas deben de desarrollar tres tipos de control dentro de ellas, las cuales son: Preventivos, detectivos y los correctivos. Para los controles internos preventivos, se establece que son usados, para realizar una adecuada supervisión de los recursos ya sea de materiales o de insumos, este tiene por finalidad que se asegure de que cumplan con los procedimientos ya establecidos, para evitar costos de corrección; continuamente se encuentran los controles internos de detección, que se establece que son para poder identificar aquellos errores que no se detectaron en el primer control de prevención y que se puede obtener mediante la realización de inventarios, las conciliaciones de cuentas bancarias, los registros, entre otros y por último los controles internos de corrección que son aquellos que corrigen la falta de controles preventivos, ayudando a la investigación y corrección. Todos estos controles se encuentran relacionados, para el cumplimiento de las actividades de control.



### **2.2.1.3. Informe COSO.**

La base tomada por las empresas para desarrollar controles internos se encuentra establecidas en el informe COSO actualmente. Villaverde (2021) nos indica que, el informe Coso es un modelo que tiene reconocida solvencia, la cual sirve como guía para poder diseñar, implementar y también evaluar su efectividad y gestión de los riesgos que pudieran existir, también nos dice que en el año 2013 se publicó la actualización de los cinco componentes que conforman este informe, en la que cada uno se desarrolla a través de varios principios relacionados al componente que pertenecen, en la actualidad son diecisiete los principios, permitiendo a la empresa obtener un control interno de manera eficaz. Ayudando de esta manera que las empresas tengan de manera clara que actividades desarrollar para establecer e implementar un sistema de control interno adecuado.

#### **2.2.1.3.1 Componentes.**

En el informe COSO 1 se establece que el control interno está dividido en cinco componentes que se encuentran relacionadas y vinculadas. (Estupiñán 2021, pp 29-40) manifiesta que estos componentes son:

- a) **Ambiente de control:** Es el principal componente, también llamado entorno de control, que representa una variedad de normas, procedimientos y estructuras que van a constituir la base para desarrollar el control interno dentro de la empresa. Se va a estimular al personal para que le dé importancia al realiza las actividades de la empresa. Asignando las autoridades y las responsabilidades respectivas para organizar al personal con el que se trabaja, comunicar y compartir valores y creencias. Este componente está compuesto por: La integridad y los valores éticos, por la supervisión correcta y adecuada, la asignación de cargos y obligaciones para

todo el personal, atraer a personal que sea competente para su desarrollo y retención del mismo, el aplicar rigurosidad en el desempeño del personal e incentivar al personal para que cumpla con sus responsabilidades y lograr mejores desempeños.

- b) **Evaluación de riesgos:** Definido como una posibilidad de un hecho que ocurra y que éste afecte de manera negativa para el logro de los objetivos. Cada empresa está propensa a enfrentar riesgos ya sean internos como externos , es por ello que se tiene que identificar y analizar los riesgos que estén propensos a sufrir, la manera de cómo se debe disminuir estos riesgos, de igual manera se debe de identificar los riesgos que puedan presentarse cuando haya cambios en el entorno donde se encuentre la empresa como también dentro de sí misma, las cuales deben de ser evaluados por la gerencia para que no afecten su capacidad de proteger sus bienes para poder tener una ventaja ante la competencia, conservar su imagen, hacer crecer y mantener su situación financiera sólida y procurar crecer.
- c) **Actividades de control:** Estas actividades son las que la empresa va a establecer mediante políticas y procedimientos para poder garantizar el cumplimiento de las instrucciones dadas por gerencia, para disminuir los riesgos que puedan afectar los objetivos, estas se realizan en los diferentes procesos de la actividad empresarial. Para ello es debidamente necesario documentar estos procedimientos a través de manuales, autorizaciones, segregación de funciones, entre otros.
- d) **Información y comunicación:** Este es el proceso en el que se debe de compartir, proporcionar que la información que sea necesaria, de manera continua que se disponga la información adecuada y sobre todo oportuna ya que esto va a generar que se pueda tener control de la empresa y se puedan tomar buenas decisiones en

el uso y la obtención de recursos. La comunicación que se da de manera interna dentro de la empresa es una comunicación ascendente y descendente entre todos los niveles de la misma; de otro lado la comunicación externa que se puede dar desde fuera hacia la empresa o también proporcionar información de la empresa hacia fuera, cuando se quiera dar una respuesta a necesidades de otros grupos externos.

- e) **Actividades de supervisión:** Estas evaluaciones se realizan para poder determinar si todos los componentes antes mencionados de control interno están funcionando de manera adecuada, en los diferentes niveles de la empresa, se debe de revisar y evaluar que se estén cumpliendo las actividades pertenecientes a los componentes del control interno, pero esto no significa que se tenga que revisar los elementos en su totalidad, ni al mismo tiempo, esto dependerá de los niveles de la empresa. Esta evaluación debe llevar a identificar cuáles son los controles débiles, los que no son suficientes o necesarios.

#### ***2.2.1.3.2 Principios del control interno.***

En el nuevo modelo COSO 2013 están establecidos los principios del control interno que se encuentran distribuidos dentro de los 5 componentes; 5 primeros para ambiente de control, los 4 que siguen en evaluación de riesgo, los 3 siguientes para ambiente de control, otros 3 para información y comunicación y los 2 últimos para monitoreo. (Estupiñán 2015, pp 48-49) menciona que los principios del control interno son:

1. La organización demuestra compromiso con la integridad y valores éticos.
2. El directorio debe de ser independiente de la administración y supervisar que se cumpla el desarrollo del control interno.

3. Se establece la supervisión de estructura, autoridad y responsabilidad para lograr objetivos.
4. Demuestra compromiso para dar apoyo en el uso de recursos para obtener reportes financieros confiables.
5. Hacer cumplir las responsabilidades a las personas referente al control interno.
6. Especifica objetivos adecuados para identificar los riesgos.
7. Identifica los riesgos para lograr objetivos y los analiza para determinar cómo se deberían de administrarlas.
8. Evalúa el riesgo de fraude.
9. Identifica y analiza cambios significativos en el control interno.
10. Selecciona y desarrolla actividades de control.
11. Selecciona y desarrolla controles generadas sobre la tecnología.
12. Se despliega a través de políticas y procedimientos.
13. Utiliza información relevante y de calidad
14. Se comunica internamente da a conocer información acerca de responsabilidades
15. Se comunica externamente
16. Se realiza monitoreo para evaluar si los elementos del informe COSO se están realizando.
17. Evalúa y comunica las deficiencias de forma oportuna a los responsables o encargados de realizar las correcciones.

#### **2.2.1.4. Efectividad del control interno.**

Para obtener más efectividad en la realización del control interno en las empresas, se debe tener en cuenta lo siguiente:

##### **a) Uso de tecnologías**

Con la modernización y la evolución de la tecnología las empresas también tienen la obligación de acoplarse a la misma. Pereira (2019) indica que, por estar en un mundo globalizado en la actualidad, si las empresas no cuentan con las tecnologías de información pertinente no puede estar a la altura de otras empresas que si cuentan con la tecnología necesaria, ya que para que una empresa logre crecimiento con visión hacia un posicionamiento en el mercado, siendo competitivo y estable, se requiere de un sistema administrativo de información ágil, útil y sobre todo de fácil comprensión para que pueda satisfacer los requerimientos de información a todas las áreas, es necesario para poder llevar los controles que se cuente con información real y actualizada, que las estadísticas sean confiables y así aporten seguridad al momento de las tomas de decisiones. Es necesario que las empresas de hoy puedan implementar y actualizar a las nuevas tecnologías en el desarrollo de sus actividades, para poder estar al nivel de otras que ya se encuentran desarrollándolas y demostrar competitividad.

##### **b) Administración eficaz**

Para poder lograr una administración eficaz, es recomendable que se tenga y se cumplan el plan estratégico empresarial. Pereira (2019) menciona que para lograr esto, se debe cumplir tres pasos fundamentales: Planear; que abarca la determinación de los objetivos empresariales, las cuales deben de cuantificar los presupuestos a utilizar para generar las utilidades; el ejecutar, que es la operatividad del negocio en

marcha la cual implica la organización de la administración, estableciendo la misión y visión de la empresa, contar con un organigrama del personal, fomentar la cultura de trabajo en equipo y generar información contable y por último el dar resultados que en este paso se requiere el de supervisar y verificar que se estén cumpliendo y desarrollando las diferentes actividades, que están destinadas a cumplir con los objetivos trazados. Tener una administración eficaz ayudará las empresas a realizar sus operaciones con más certeza que de que se logren objetivos.

c) ***Administración de riesgos.***

Los riesgos a encontrar dentro de una empresa según Pereira (2019) son: Riesgos operativos, que están ligados con la planeación como pueden ser la falta de definición de la misión, visión y valores empresariales, carecer de un organigrama de manera formal, falta de descripción detallada de cada uno de los puestos de trabajo y el desempeño de cada colaborador para cumplir metas y objetivos y el no contar con un código de ética, entre otros. Riesgos administrativos, están ligados al control de manera puntual que deben de existir en todas operaciones realizadas, para establecer hacer las cosas con eficiencia y a la vez supervisar que todos cumplan con su debido trabajo reflejado en el organigrama. Y también loa riesgos financieros, que están relacionados con los resultados económicos de la empresa, afectando a las utilidades, las cuales se encuentran en la información financiera inoportuna, el no contar con estados financieros comparativos de periodos anteriores, la falta de análisis financiero, ausencia de asesores que puedan dar su punta de vista externa, falta de supervisión sobre los cálculos de impuestos, altos costos de financiamiento, entre otros.

### **2.2.2 Teoría de rentabilidad**

Para medir la rentabilidad, se debe tener en cuenta que ésta se mide a través de porcentajes. Ortega (2020) nos indica que, la rentabilidad es el resultado esperado de una inversión realizada; ésta es el cociente resultante entre los ingresos generado en un periodo y la inversión necesitada, la cual es expresado en porcentaje. Que ayudará a las empresas a visualizar va en crecimiento o no.

A su vez Puente y Andrade (2016) indican que la rentabilidad es importante ya va a ayudar a analizar los estados financieros, convirtiéndose el área de mayor interés para el accionista ya que estos van a poder garantizar que se cumplan con las obligaciones que se tienen a corto y largo plazo, también indican que los índices de la rentabilidad tienen la finalidad de medir cuanto están rindiendo los recursos que ha invertido la empresa. Es por ello que es importante que se tome en cuenta analizar esta variable.

#### **2.2.2.1 Tipos de rentabilidad.**

##### **2.2.2.1.1. Rentabilidad económica:**

Uno de los tipos que existen acerca de la rentabilidad es la económica. Dennis (citado por Ayón et al, 2020) indica que esto está relacionado monto total que tenga de activos y el resultado que se obtenga al final, que puede ser utilidad o pérdida. Este resultado, se halla después de dividir los ingresos sobre la totalidad de sus activos. Es por ello que debe de realizar este análisis para medir las utilidades.

##### **2.2.2.1.2. Rentabilidad financiera:**

Otra de las formas de medir la rentabilidad de una empresa es a través de la rentabilidad financiera. Bejin y Jijon (2016) establecen que, ésta va a evaluar las condiciones financieras de cómo se encuentra la empresa en un tiempo determinado,

dependiendo a la actividad operacional a que se dediquen, la rentabilidad financiera, va a medir el análisis financiero de la utilidad que van a obtener los accionistas por las inversiones que van a realizar. Calculando de ésta manera el beneficio que se va a obtener después de haber realizado una inversión.

### ***2.2.3 Teoría de empresa***

La creación de una empresa, es visto como un punto principal para emprender y obtener una mejor calidad de vida. Martínez (2018) indica que originalmente las empresas eran talleres artesanales, donde se contaba con trabajadores no calificados y el sistema de comercio que realizaban era el de intercambio dentro de su localidad, posteriormente culminando el siglo XVIII se dio inicio a la industria, donde existió la maquina a vapor, y los talleres estaban mecanizados, después de eso en el siglo XIX se dio uso al acero, petróleo, electricidad, empezando el desarrollo y ampliación de los mercados por parte de las empresas. En la actualidad las empresas están globalizadas y son vistas como un sistema que tiene un determinado fin sobrevivir y crecer a través del tiempo.

#### **2.2.3.1. Clasificación de las empresas.**

##### ***2.2.3.1.1 Según la naturaleza de su actividad.***

Las empresas se encuentran clasificadas según la actividad a que se dediquen o desarrollen. Martínez (2018) nos dice que existen actividades económicas y la clase de factores productivos que estén utilizando para brindar un bien o servicio que ofrezcan, estos sectores productivos se encuentran conformado por: Sector primario; aquí se encuentran aquellas actividades que están relacionadas utilización directamente de recursos naturales como la agricultura, la ganadería, la pesca, entre otros., se caracterizan, por mayormente ser una empresa de pequeño tamaño;



continuamente está el sector secundario, donde se encuentran las actividades vinculadas a lo artesanal y a la industria manufacturera, aquellas que transforman los productos del sector primario con la ayuda de la tecnología y por último el sector terciario, aquí se encuentran las actividades que se dedican a ofrecer servicios a la sociedad y también a las empresas, donde se puede identificar las actividades comerciales desde el más pequeño hasta el más grande, como restaurantes, hoteles, instituciones financieras, entre otros consiste en proporcionar a la población aquellos productos que fueron generados en ambas etapas anteriores (primario y secundario). Estos son los principales sectores los cuales se pueden dividir los tipos de sectores económicos.

#### **2.2.3.2. Tamaño de empresas**

Para poder diferenciar los diferentes tipos de empresas según su tamaño, se clasifican según la cantidad de ingresos que éstas obtienen mediante un periodo tributario. Manrique (2020) indica que mediante la ley N° 28015, están descritas tres tipos de empresas: Las micro, pequeñas y medianas empresas, señalando el monto máximo que debe de tener como ingreso cada una de ellas. En esta ley fue la creadora de las MYPE en el Perú.

#### **2.2.3.4. Teoría de MYPE**

Las MYPE en el Perú, desde que se crearon han ido en aumento, brindando empleo a muchos ciudadanos. Coronado (2019) establece que, la creación de las MYPE tiene su base legal que es la Ley N° 28015, mediante esta ley creada en el 2003, se estableció la formalización de las MYPE en el Perú, la cual lo define como una unidad económica, que puede estar conformada por una persona natural o jurídica, que puede realizar diversas actividades; cuyas características fueron: El número de

trabajadores donde las microempresas podían tener de 1 a 10 empleados, laborando dentro de ellas; para las pequeñas abarcaba de 1 hasta 50 empleados. Los montos de sus ventas en las microempresas abarcaban un monto de hasta 150 UIT y las pequeñas de 150 UIT hasta 850 UIT. En el año 2013 se modificó la ley N° 28015, sobre las características de las MYPE, establecido en la ley N° 30056 la descripción de una sola característica, que es el valor de las ventas realizadas en las microempresas es no mayor de 150 UIT y una pequeña empresa de 150 UIT hasta 1700 UIT., esto quiere decir que el número de trabajadores ya no es considerado como característica para diferenciar una microempresa de una pequeña.

#### **2.2.4. Teoría del sector comercio**

Existen distintos sectores económicos que conforman la economía de un país, dentro de ello se encuentra el comercio. Banco Mundial (BM, 2021) establece que, el comercio es el que impulsa el crecimiento generando empleo, reduciendo la pobreza y aumentando las posibilidades económicas de los países. De esta manera se puede decir del comercio es uno de los sectores que más influyentes en la economía de un país.

#### **2.2.5. Empresa en estudio**

Tiene como razón social Inversiones y Servicios Generales Fransus S.R.L siendo una Sociedad con responsabilidad Limitada, con RUC: 20445552390, su ubicación fiscal es la Av. 9 de octubre Mz. R lote 2. Urb. Javier Heraud- distrito de Santa, provincia de Santa, departamento de Áncash, su actividad económica principal es venta de materiales de construcción y materiales de ferretería.

## **2.3 Marco conceptual**

### **2.3.1. Definiciones del control interno**

El control interno es el procedimiento importante que se debe de realizar las empresas ya que ayuda a cumplir con los objetivos. Estupiñan (2021) nos indica que, el control interno ayuda a las empresas a que puedan lograr importantes objetivos y así poder mantener y dar mejora en sus rendimientos, permitiendo desarrollarse de una manera eficiente y eficaz sistemas de control interno que se adapten a los cambios del entorno operativo, regulatorio y de negocio, esto se debe a que el control interno disminuye los riesgos hasta niveles que se puedan aceptar y, creando soportes para la toma de decisiones y el manejo adecuado de las empresas. Por tal motivo es que se debería de desarrollar un sistema de control interno en las empresas, para que así éstas puedan reducir los riesgos que dañen los propósitos de los objetivos.

El control interno es un proceso administrativo que ayudan a las empresas, para obtener mejores beneficios. Según Pereira (2019) nos india que el control es cualquier acción que se dicta o implementa por la administración de la empresa con la finalidad de procurar la eficiencia, eficacia y economía en recursos. Este se realiza con el objetivo de que la empresa logre sus objetivos y resultados anhelados.

### **2.3.2. Definición de rentabilidad**

Otro concepto es el de Chu (2020) donde manifiesta que la rentabilidad va a medir la relación entre los rendimientos de las ganancias que tiene las empresas con el capital que se ha requerido invertir. Con esto nos da a entender que la rentabilidad depende de las ventas realizadas y del capital que se está invirtiendo.

### **2.3.3. Definición de empresa**

Las empresas en su gran mayoría son creadas para obtener beneficios y ganancias. Real Academia Española (RAE, 2022) establece que, la empresa es una unidad organizada que se dedica a actividades ya se industriales, comerciales o que presten algún servicio, todos aquellos con fines lucrativos. Esto quiere decir que todas las empresas no realizan la misma actividad, sino que elige el rubro a que se quiere dedicar ya sea para brindar un servicio u ofrecer un bien.

### **2.3.4. Definición de MYPE**

Uno de las fuentes de empleos para la población en la actualidad son las MYPE. Canega (2022) establece que las MYPE son una unidad económica que puede ser constituida ya sea como persona natural o jurídica (empresa) que tiene como objetivo desarrollar actividades económicas de comercio y/o servicios. La creación de ellas en el Perú fue establecida mediante la ley N°28015.

### **2.3.5. Definición de comercio**

El comercio es uno de los sectores más antiguos, se encuentran en este rubro aquellas. RAE (2022) indica en una de las definiciones al comercio como el comprar y vender o realizar algún intercambio ya se de bienes o servicios. Esta es la característica que diferencia al sector comercio de otros sectores.

## **III. Hipótesis**

El desarrollo de esta tesis fue de nivel descriptivo y se contó con un caso específico de estudio. “Cabe comentar que no en todas las investigaciones descriptivas se formulan hipótesis” (Hernández et al., 2010, p.97). Por la tanto, no se planteó hipótesis.

## **IV. Metodología**

### **4.1 Diseño de investigación**

El diseño de la investigación fue: No experimental – descriptivo- bibliográfico- documental y de caso. Según Hernández et al. (2014) indican que en los estudios que se realizan de manera descriptiva, una de las cosas que buscan especificar son las características, de algún fenómeno que se someta a un análisis como pueden ser personas, grupos, comunidades, entre otros.

### **4.2 Población y muestra**

#### ***4.2.1 Población***

Estuvo conformado por todas las MYPE del sector comercio del Perú.

#### ***4.2.2 Muestra***

La muestra fue la microempresa Inversiones y Servicios Generales Fransus.S.R.L, la misma que fue escogida de manera dirigida o intencionada

### 4.3 Definición y operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE	OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE	
		DIMENSIONES	INDICADORES
Control interno	Políticas, procedimientos, prácticas y estructuras organizacionales diseñadas para proporcionar razonable confianza en que los objetivos de los negocios serán alcanzados y que los eventos indeseados serán prevenidos o detectados y corregidos.	Ambiente de control.	<p>¿Conoce acerca del control interno?</p> <p>¿Cuenta con un plan donde especifique, cual son sus objetivos, misión, visión?</p> <p>¿Recibe capacitaciones o asesoramiento para el manejo administrativo de la empresa?</p> <p>¿Se tienen establecidas manuales de políticas donde se establezca las responsabilidades de cada trabajador?</p> <p>¿Existe segregaciones de funciones entre los que laboran en ella?</p> <p>¿La empresa cuenta con diferentes espacios o áreas?</p> <p>¿Tiene implementado un código de ética valores en el personal que trabaja en realización de sus funciones?</p>
		Evaluación de riesgos	<p>¿Cuenta con algún tipo de seguro, contra algún accidente que pueda ocurrir en la empresa?</p> <p>¿Cuenta con medidas de seguridad para empresa?</p> <p>¿Tiene planificado cómo resolver cualquier riesgo que pudiera ocurrir?</p> <p>¿Ha sufrido de robos de terceras personas, que han perjudicado a su negocio?</p>
		Actividades de control	<p>¿Realiza arqueo en su caja?</p> <p>¿Realiza inventarios de mercadería en su almacén?</p> <p>¿Los inventarios se hacen de todos los productos y de manera constante?</p>

			<p>¿Lleva algún registro de sus entradas y salidas diarias?</p> <p>¿Su registro de sus entradas y salidas de sus productos lo realiza de manera computarizada?</p> <p>¿Realiza alguna lista de mercaderías que se están acabando para comprar y abastecer su negocio?</p> <p>¿Revisa la lista de proveedores para realizar sus compras?</p> <p>¿Ordena sus mercaderías por producto dentro de su almacén?</p>
		Información y comunicación	<p>¿La información contable es dada oportunamente al contador para su respectivo trabajo?</p> <p>¿El contador informa acerca de manera clara al empresario para su respectivo conocimiento?</p> <p>¿Se comunica todos los sucesos ocurridos en la empresa por todos los que laboran en ella?</p>
		Actividades Supervisión	<p>¿Realiza supervisiones de sus actividades realizadas en su empresa?</p> <p>¿Se supervisan la mercadería cuando es comprada?</p> <p>¿Se supervisa la mercadería cuando es vendida?</p> <p>¿Supervisa el arqueo de caja?</p> <p>¿Considera que, si lo hicieran terceros su caja e inventarios, haría supervisión?</p>
Rentabilidad	Es una medida relativa de las utilidades obtenidas con las ventas, con la inversión realizada con los fondos aportados por los socios.	Rentabilidad Financiera	¿Ha realizado algunas inversiones dentro de su empresa en los últimos dos años?
		Rentabilidad Económica	¿Las ventas de sus productos han aumentado continuamente?

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario

#### **4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

##### **4.4.1 Técnicas**

Para el objetivo específico 1 fue la revisión bibliográfica, para el objetivo específico 2 fue la encuesta y para el objetivo específico 3 fue el análisis comparativo.

##### **4.4.2 Instrumentos**

Para el objetivo específico 1 fueron fichas bibliográficas, para el objetivo específico 2 fue el cuestionario de preguntas pertinentes cerradas, para el objetivo específico 3, fueron las tablas 01 y 02 de la investigación.

#### **4.5 Plan de análisis**

Para la elaboración de la presente investigación que es de diseño no experimental-descriptivo – documental y de caso, se inicia a partir la búsqueda de los antecedentes pertinentes para la elaboración de la tabla del objetivo específico 1, continuamente se obtiene la información de la empresa acerca de control interno y rentabilidad a través de un cuestionario aplicado al gerente general para luego realizar la tabla del objetivo específico 2; luego se realiza una comparación de esos resultados (objetivo específico 1 y 2), así se estaría realizando el objetivo específico 3, para cumplir con el objetivo específico 4, que es propuesta de mejora, se indica en qué punto estará incluida la propuesta de mejora, después se elabora un análisis de éstos resultados (objetivo específico 1, 2 y 3) consecuentemente se realiza las conclusiones respectivas de los objetivos específicos antes mencionados, donde se encuentra incluida la propuesta de mejora.



#### 4.6 Matriz de consistencia

Título	Enunciado del Problema	Objetivo General	Objetivos Específicos	Justificación
<p>Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Inversiones y Servicios Generales Fransus S.R.L.- Santa, 2019</p>	<p>¿Cuáles son los factores relevantes del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Inversiones y Servicios Generales Fransus S.R.L. de Santa y cómo mejorarlas, 2019?</p>	<p>Determinar y describir los factores relevantes del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Inversiones y Servicios Generales Fransus S.R.L. de Santa y hacer una propuesta de mejora, 2019.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Describir los factores relevantes del control interno y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, 2019.</li> <li>2. Determinar y describir los factores relevantes del control interno y la rentabilidad de la empresa Inversiones y Servicios Generales Fransus S.R.L. de Santa, 2019.</li> <li>3. Realizar un análisis comparativo de los factores relevantes del control interno y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Inversiones y Servicios Generales Fransus S.R.L. de Santa, 2019.</li> <li>4. Hacer una propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno y la rentabilidad de la empresa “Inversiones y Servicios Generales Fransus S.R.L.” de Santa, 2019.</li> </ol>	<p>Se justifica porque ayudará a que otros investigadores que estén realizando trabajos similares a esta investigación lo puedan utilizar como guía metodológica para sus trabajos de investigación</p>

Fuente: Elaboración propia

#### **4.7 Principios éticos**

La investigación ha sido diseñada teniendo en cuenta las normas establecidas por la Escuela de Pre – Grado, siguiendo la estructura aprobada por la universidad y considerando el código de ética, con la finalidad de proponer alternativas de mejora para el control interno y rentabilidad de la empresa Inversiones y Servicios Generales Fransus S.R.L.

Según ULADECH CATÓLICA (2019) establece que los principios son los siguientes:

**Protección a las personas:** Las personas en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de producción, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.

En las investigaciones en las se trabaja con personas, se debe recuperar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confiabilidad y la privacidad. Este principio no solo implica que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente y dispongan la información adecuada, si no también involucra el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de vulnerabilidad.

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

**Libre participación y derecho a estar informado:** La personas que desarrollan actividades de investigación tiene el derecho a estar bien informados sobre los

propósitos y finalidades de la investigación que se desarrollan, o en la que participan, así como tienen libertad de participar en ella por voluntad propia.

**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 a la investigación.

**Integridad científica:** La integridad o rectitud deben regir no solo la actividad científica de un investigador, sino que deben 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 Respecto al objetivo específico 1

#### CUADRO 1

##### *Resultados del objetivo específico 1*

AUTOR(ES)	RESULTADOS
Gavilán (2019)	Menciona que, su empresa de caso referente al control interno si tiene establecido un sistema de control interno, identifican sus riesgos internos como externos, su personal recibe capacitación sobre control interno, también para ejercer sus funciones que desempeñan y realizan monitoreo continuo por parte de la administración hacia los trabajadores; referente a la rentabilidad se indicó que el realizar mejoramientos continuos e invirtiendo mejoró la rentabilidad , las capacitaciones brindadas en relación a las funciones de cada trabajador mejoró sus ingresos.
Ponce (2017)	Menciona que, su empresa de caso no cuenta con un sistema de control interno, generando deficiencias en la gestión y el no cumplimiento de sus objetivos ya que carece de manual de procedimientos y funciones, plan estratégico y plan operativo; identifica sus riesgos más no cuenta con un plan para darle solución; no realiza monitoreo por parte de la administración.
Nano (2017)	Menciona que, las empresas que estudió no tienen un manual de políticas y procedimientos, no hay cumplimiento con el objetivo del control interno, utilizan software para registrar sus ventas, pero no depositan el dinero de las ventas en una cuenta en el banco, no hay un control de almacén, no cuentan con plan de contingencias para enfrentar riesgos internos y externos, no evalúan la calidad de servicio que se brinda a los trabajadores, se mantiene una buena comunicación entre los trabajadores y los clientes.
Benavides (2019)	Menciona que, la empresa que estudió no tiene implementada de manera correcta un sistema de control interno, trabajando de forma empírica sus actividades lo que puede conllevar a que sufran riesgos potenciales, perjudicando su rentabilidad y el seguir subsistiendo como empresa, éstas son consecuencias de las deficiencias encontradas en cada área.
Rojas (2018)	Menciona que, su empresa de estudio debe de tener en cuenta la capacitación del personal, delimitar las funciones utilizando un

	organigrama de funciones, donde se guarde la coherencia con un manual donde estén especificadas, debe de desarrollar procedimientos de control interno para que el uso de los recursos sea óptimo y la información sea confiable, todo esto para poder cumplir con los objetivos trazados, donde deben de involucrarse los miembros del directorio y todo del personal existente para que así las empresas comerciales perfeccionen el continuo de sus operaciones.
Príncipe (2016)	Menciona que, respecto a la variable control interno del 100% igual a 30 encuestados, el 70% dijeron que cumplen con las leyes, reglamentos y normas que se aplican al control interno; el 77% manifestaron que tiene participación en la realización de actividades de control gerencial; el 77% manifestaron haber tenido participación en la ejecución de la supervisión y monitoreo; en relación de la variable rentabilidad el 70% afirmaron que las MYPE que se dedican al comercio ofertan bienes y servicios de calidad; el 70% afirmaron que su rentabilidad era económica; el 67% afirmaron que las MYPE comerciales cuentan con rentabilidad financiera.
Cerna (2019)	Menciona que, referente a su empresa estudiada, manifiesta que cuenta con un sistema de control interno de manera empírica; tiene un plan para afrontar distintos riesgos que se fueran a presentarse de forma repentina, si ejecuta un control de su mercadería y de sus productos a través de arqueo de caja y Kardex.
Murga (2018)	Señala que, su empresa de caso manifiesta que las funciones de cada trabajador no están definidas, para cada trabajador, no se tiene presente las medidas requeridas para identificar riesgos, no toma en cuenta las actividades de control, se concreta que el encargado de la administración y el personal trabajan en equipo, habiendo entre ellos buena comunicación y los inventarios no están correctamente controlados y en su debido orden.
Pozu (2021)	Menciona que, su empresa en estudio no cuenta con la implementación formal de un sistema de control interno; pero, lleva a cabo controles empíricos..

Fuente: Elaboración propia y en base a los antecedentes nacionales, regionales y locales de la presente investigación.

### 5.1.2 Respecto al objetivo específico 2

#### CUADRO 2

##### Resultado del objetivo específico 2

PREGUNTAS	RESPUESTAS	
	SI	NO
<b>CONTROL INTERNO</b>		
1. ¿Tiene implementado un sistema de control interno en su empresa?		X
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>		
2. ¿Cuenta con un plan donde especifique, cual son sus objetivos, misión y visión?		X
3. ¿Recibe capacitaciones o asesoramiento para el manejo administrativo de la empresa?		X
4. ¿Se tienen establecidas manuales de políticas donde se establezca las responsabilidades de cada trabajador?		X
5. ¿Existe segregaciones de funciones entre los que laboran en la empresa?	X	
6. ¿La empresa cuenta con diferentes espacios o áreas?	X	
7. ¿Existente ética y valores en el personal que trabaja en función a las responsabilidades de cada uno?	X	
<b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>		
8. ¿Cuenta con algún tipo de seguro que cubra algún accidente fortuito que pueda ocurrir en la empresa?		X
9. ¿Cuenta con medidas de seguridad para empresa?	X	
10. ¿Tiene algún plan de riesgos para poder resolver cualquier riesgo que pudiera ocurrir?		X
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>		
11. ¿Realiza arqueo en su caja?		X
12. ¿Realiza inventarios de mercadería en su almacén?	X	
13. ¿Los inventarios se hacen de todos los productos y de manera constante?		X
14. ¿Lleva algún registro de sus entradas y salidas diarias?		X
15. ¿Realiza algún listado de mercaderías que se están acabando para comprar y abastecer su negocio?	X	
16. ¿Revisa la lista de proveedores para realizar sus compras?	X	

17. ¿Ordena sus mercaderías por producto dentro de su almacén?	X	
18. ¿Su registro de sus entradas y salidas de sus productos lo realiza de manera computarizada?		X
19. ¿Su registro de sus entradas y salidas de sus productos lo realiza de manera manual?	X	
<b>INFROMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>		
20. ¿La información contable es dada oportunamente al contador para su respectivo registro?	X	
21. ¿El contador informa acerca de manera clara al empresario para su respectivo conocimiento?	X	
22. ¿Se comunica todos los sucesos ocurridos en la empresa por todos los que laboran en ella?	X	
<b>ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN</b>		
23. ¿Realiza supervisiones de todas sus actividades realizadas en su empresa?		X
24. ¿Se supervisan la mercadería cuando es comprada?	X	
25. ¿Se supervisa la mercadería cuando es vendida?	X	
26. ¿Supervisa el arqueo de caja?		X
27. ¿Realiza supervisiones en su inventario de su mercadería?		X
28. ¿Considera que si lo hicieran terceros personas su caja e inventarios , haría supervisión?	X	
<b>RENTABILIDAD</b>		
29. ¿Ha recibido alguna capacitación acerca de cómo hacer su empresa rentable?		X
30. ¿Las ventas de sus productos han aumentado continuamente?	X	
31. ¿Ha realizado algunas inversiones dentro de su empresa en los últimos dos años?	X	
32. ¿Considera que el realizar controles mejoraría su rentabilidad?	X	

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al representante legal de la empresa Inversiones y Servicios Generales Fransus S.R.L.

### 5.1.3 Respetto al objetivo específico 3

#### CUADRO 3

##### Resultado del objetivo específico 3

<b>ELEMENTOS DE COMPARACIÓN</b>	<b>RESULTADO DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1</b>	<b>RESULTADO DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2</b>	<b>RESULTADOS</b>
<b>Ambiente de control</b>	Ponce (2017) indica que, su empresa de estudio carece de manual de procedimientos y funciones, plan estratégico y plan operativo.	La empresa no cuenta con manuales de políticas.	Si coincide
<b>Evaluación de riesgos</b>	Cerna (2019) su empresa de estudio tiene un plan que le permite afrontar las distintas amenazas que pueden presentarse de manera repentina.	La empresa no tiene planificado como afrontar los posibles riesgos que pudieran ocurrir en su empresa.	No coincide
<b>Actividades de control</b>	Rojas (2018) indica que su empresa de estudio debe de implementar procedimientos de control interno para optimizar el uso de sus recursos.	La empresa solo verifica que productos les faltan para pedir al proveedor y poder abastecer su negocio, mas no realiza otros controles.	Si coincide
<b>Información y comunicación</b>	Murga (2018) menciona que en su empresa de caso el administrador y los trabajadores trabajan en equipo, habiendo entre ellos buena comunicación entre ellos	Hay buena comunicación entre todos los que laboran dentro de la empresa.	Si coincide
<b>Supervisión y monitoreo</b>	Murga (2018) Referente a la	No cuentan con un registro de	Si coincide



	supervisión y seguimiento, los inventarios no están correctamente controlados y en su debido orden.	entradas y salidas de todos los productos.	
<b>Rendimiento sobre el patrimonio</b>	Gavilán (2019) indicó que el realizar mejoramientos continuos e inversiones mejoró la rentabilidad de su empresa de estudio.	La empresa de caso ha realizado inversiones para mejorar su rentabilidad.	Si coincide
<b>Rendimiento sobre los activos</b>	Príncipe (2016) Menciona que, el 70% afirmaron que las micro y pequeñas empresas comerciales ofrecen productos y servicios de calidad, y esto le genera aumento en sus ingresos.	La empresa de caso en relación a sus ventas ha mejorado.	Si coincide

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

#### ***5.1.4 Respecto al objetivo específico 4***

Dado que todavía no se tiene claro sobre qué aspectos se va hacer la propuesta de mejora; ésta la vamos hacer después de la conclusión del objetivo específico 3.

### **5.2 Análisis de resultados**

#### ***5.2.1 Respecto al objetivo específico 1***

De los resultados obtenidos de los diferentes autores nacionales, regionales y locales se puede establecer lo siguiente:

Ponce (2017), Príncipe (2016), Rojas (2018), Cerna(2019), Murga (2018), Pozu (2021), Benavista (2019) y Nano (2017) manifiestan que sus empresas estudiadas no realizan controles internos de manera correcta, careciendo de manuales de procedimientos y funciones, inventarios de mercadería, capacitación al personal, la

función de cada labor que desempeñan los trabajadores, en su mayoría no tiene un plan para afrontar posibles riesgos, esto también perjudica a la rentabilidad de las empresas y también genera un riesgo para la supervivencia y crecimiento de la misma, ya que no se están cumpliendo con los procedimientos adecuados para tener más garantía de un crecimiento empresarial. Por otro lado, Gavilán (2019) manifiesta que su empresa de caso si tiene establecido un sistema de control interno, cuenta con un plan de riesgos, capacita a su personal y realiza monitoreo continuo. En la teoría dada por Fernández (2015) indica que, el control interno, en cualquier organización, es de mucha importancia, para conducir la empresa y para obtener el control e información de sus actividades, permitiendo que se maneja de manera adecuada los bienes, funciones e información a su vez en sus teorías Villaverde (2021) indica que a través de informe COSO, que es una guía para poder diseñar, implementar y dar evaluación a la efectividad gestionando los riesgos que puedan presentarse y Puente y Andrade (2016) indica que si se hace uso eficiente de los recursos ayuda a mejorar la rentabilidad.

### ***5.2.2 Respecto al objetivo específico 2***

#### **Respecto al componente de ambiente de control**

La empresa estudiada no realiza controles internos de manera formal, el gerente no ha recibido asesoramiento empresarial, no cuenta con objetivos establecidos de manera clara, sus trabajadores si cumplen con sus responsabilidades dadas de manera verbal, y la relación laboral que existe entre todos es buena, ya que se considera que hay ética y moral entre todos. Estpuiñán (2021) indica que este componente es la base para poder desarrollar el resto de componentes, porque es aquí donde se va a establecer la estructura para desarrollar actividades de control. Y a su vez Pereira (2019)

manifiestan que el control interno no solo tiene que ser efectuado por sus directivos que se encargan de la administración de la empresa, sino que, por todo el personal de todas las áreas, para el logro de objetivos.

### **Respecto al componente evaluación de riesgos**

El gerente es consciente de que existen riesgos que pueden dañar el patrimonio de la empresa, pero no se cuenta con un seguro para salvaguardar sus bienes. Estupiñan (2021) manifiesta que éste componente ayuda a analizar e identificar los posibles riesgos que se pueden sufrir mediante los cambios que puede suceder al pasar el tiempo, evaluándolos para que éstos no afecten a los propósitos y planes de la empresa.

### **Respecto al componente actividades de control**

El gerente manifiesta que la empresa de caso no realiza arqueos en caja, se realiza un inventario mensual de sus productos, pero no de todos, la cual registra de manera manual (cuaderno), revisan su stock físico para poder hacer pedidos a sus proveedores, no cuentan con un registro de todos sus compras y ventas que realizan en el día a día. Cabe mencionar que los autores internacionales Quinde y Ramos (2018) manifiestan que su empresa estudiada realiza controles en la ejecución de inventarios a través de su gerente general, esto ayuda a organizar mejor las ventas incrementando su rentabilidad. Asimismo, Estupiñan (2021) en su teoría manifiesta que este componente, va a permitir evaluar si las responsabilidades de cada trabajador se cumplen de una manera correcta.

### **Respecto al componente información y comunicación**

Dentro de la empresa, según el gerente, los que laboran en ella están en constante comunicación, los empresarios y sus trabajadores se comunican de los sucesos que ocurren en ella, la información contable es entregada oportunamente a la contadora

para cumplir con sus obligaciones tributarias, la cual se encarga de mantener informados al gerente sobre los impuestos a pagar., por ser una microempresa con pocos colaboradores en ella, es mucho más fácil conocer cada acción realizada dentro de la empresa. Sin embargo, realiza sus registros de compras y ventas de manera manual, siendo estos no muy eficientes para obtener datos precisos, tal como Pereira (2019) que indica que si las empresas no cuentan con las tecnologías de información pertinente no puede estar a la altura de otras empresas que si cuentan con la tecnología necesaria, ya que para que una empresa logre crecimiento con visión hacia un posicionamiento en el mercado, siendo competitivo y estable se requiere de un sistema administrativo de información ágil y útil.

#### **Respecto al componente supervisión y monitoreo**

De las actividades realizadas para el funcionamiento de la empresa, según el gerente, no son revisadas, como el arqueo de caja y los inventarios, pero se considera que, si esas labores lo hicieran terceras personas, debería de realizarse una supervisión. Sin embargo, sí se realiza una supervisión cuando llega la compra de mercadería y también se verifica que se entregue en buen estado cuando se vende. Pero es necesario que se determinen encargados para la supervisión de las diferentes actividades, para poder tener responsables de cada operación realizada en la empresa, así como lo refleja los autores internacionales Quinde y Ramos (2018) donde manifiestan que su empresa estudiada a través de sus encargados revisa las diferentes áreas para ser monitoreadas y de esta manera cumplir con sus responsabilidades para ayudar a cumplir con los objetivos y metas.

### **Referente a la rentabilidad**

El gerente de la empresa no ha recibido capacitación o asesoramiento acerca de lo que es la rentabilidad, pero tienen una orientación acerca de lo que significa, por lo tanto, consideran que su empresa es rentable ya que sus ventas han ido aumentando y su empresa ha ido creciendo e invirtiendo en la construcción de nuevo ambiente. Gavilán (2019) en su tesis estudiada nos dice que su empresa estudiada mejoró su rentabilidad haciendo nuevas modificaciones e invirtiendo.

### ***5.2.3 Respecto al objetivo específico 3***

#### **Respecto al componente de ambiente de control**

De los resultados obtenidos del objetivo específico 1 y 2, si coinciden ya que ambos no cuentan con manuales de políticas de procedimiento que es una de las herramientas fundamentales para establecer políticas en la empresa. Así lo manifiesta Ponce (2017) que nos dice que su empresa en estudio no realiza el control interno generando de esta manera deficiencias en la gestión ya que está obstaculizando que se cumplan con sus objetivos careciendo de un manual de procedimientos y funciones, plan estratégico y plan operativo; cuyas herramientas son muy favorables para poder llevar una mejor organización dentro de la empresa y tener los objetivos a cumplir. Asimismo, Pereira (2019) en su teoría manifiesta que para realizar una administración eficaz y ayudar al control en la empresa es necesario realizar tres pasos, el planeamiento, la ejecución y la supervisión de los resultados que se estén dando.

#### **Respecto al componente evaluación de riesgos**

De los resultados obtenidos de los objetivos específicos 1 y 2 no coincide puesto que el autor estudiado señala que su empresa en estudio si tiene un plan donde recurrir para poder proteger su mercadería ante las amenazas que pudieran ocurrir de manera

repentina, pero la empresa de caso no lo cuenta, pudiendo perjudicar sus bienes. De esta manera Cerna (2019) nos dice que al tener una aplicación adecuada del control interno de una manera formal y contar con un plan de estrategias ayudará a las empresas a encontrar deficiencias que puedan presentarse y de esta manera cumplir con los objetivos trazados. Pereira (2019) que nos indica que los riesgos que se pueden encontrar en una empresa son los riesgos operativos, administrativos y financieros.

### **Respecto al componente actividades de control**

De los resultados de los objetivos específicos 1 y 2 si coincide ya que ambas empresas tienen en cuenta la importancia que se tiene que tener el revisar los stocks de las mercaderías para realizar las compras y abastecerse de los productos. De esta manera Rojas (2016) manifiesta de deben de implementar actividades de control para mejorar el uso eficiente de los recursos y bienes con los que cuenta la empresa, realizando controles para poder trabajar de una manera eficiente.

### **Respecto al componente información y comunicación**

De los resultados de los objetivos específicos 1 y 2, si coincide ya que tanto el autor estudiado y la empresa mencionan que el ambiente laboral entre todos los trabajadores es bueno, creando confianza para poder trabajar en equipo. Así lo menciona Murga (2018) diciendo que un buen ambiente laboral es de mejora en la empresa para poder cumplir con el trabajo establecido.

### **Respecto al componente supervisión y monitoreo**

Del autor estudiado del objetivo específico 1 y 2, si coincide ya que ambas no realizan un registro de sus entradas y salidas de su mercadería, arriesgándose a tener pérdidas de ganancias. Así lo manifiesta Murga (2018) que su empresa en estudio no realiza supervisiones adecuadas en sus inventarios, ya que no están registradas con un determinado orden.

### **Referente a la rentabilidad**

Respecto a los resultados objetivo específico 1 y 2, si coinciden ya que ambas indican que sus empresas si son rentables, se demuestra que sus ingresos han ido en aumento y que a través de la inversión realizada mejora la rentabilidad; así lo demuestra Gavilán (2019) que manifiesta que un indicador de rentabilidad son los ingresos que se obtienen y también la inversión que se realiza.

## **VI. Conclusiones**

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

Los autores nacionales estudiados mencionan que las MYPE del Perú en su mayoría no tienen implementado un sistema de control interno de manera formal, mostrando deficiencias en las actividades de control que realizan, esto porque la administración no es eficiente ya que se obvian puntos importantes como la realización de manual de funciones y procedimientos y plan de riesgos, no cumpliendo con todos los componentes del informe COSO, que al aplicarlo de manera correcta el control interno va a ayudar a que las empresas vayan mejorando en su organización con el pasar del tiempo, pudiendo identificar los riesgos, para el cumplimiento de sus objetivos trazados, ayudando a su rentabilidad ya que sabrán organizar mejor sus recursos, para poder invertir en su mejora, obteniendo con el tiempo mejores beneficios económicos.

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

De acuerdo al cuestionario aplicado al gerente de la empresa, se ha dado a conocer que en la empresa no se encuentran establecidas actividades de control interno, sin embargo realizan actividades de control de manera empírica, mostrando debilidades en la forma correcta de realizarlas, esto puede deberse a que no se ha recibido alguna capacitación o asesoramiento para administrar la empresa, cuenta con área de almacén, por ser una empresa familiar y por ser los mismos empresarios los que la administran y laboran dentro de ella, mostrando debilidades ya que no se tiene previsto los riesgos que se puedan presentar en ella y mucho menos la manera de ser frente a ello, el control interno debe de ser aplicado de la manera correcta para poder alcanzar los objetivos deseados, así poder ayudar a que la rentabilidad de ésta crezca en cada periodo.



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

En comparación de los antecedentes estudiados y la empresa en estudio se puede mencionar que las MYPE en el Perú, no tienen en su mayoría implementado un sistema de control interno de manera adecuada, en su gran mayoría aplican controles de manera empírica, mostrando debilidades en sus actividades operativas, obviando procedimientos importantes para el control, uno de las razones es que la mayoría de ellas no son administradas de manera eficiente, se conoce que la empresa de caso, su gerente carece de conocimientos profesional para poder administrar de manera correcta la empresa, y esto hace que haya debilidades para desarrollar actividades que los lleven a cumplir con sus objetivos propuestos.

### **6.4 Respecto al objetivo específico 4**

Se propone a la empresa utilizar de una herramienta útil como es el uso de una computadora para registrar sus entradas y salidas de mercadería de forma computarizada, y poder obtener el inventario, donde deben de estar los datos principales como son:

- Registro de entradas, debe de contener los datos de la fecha de entrada, número de factura de compra, descripción del producto, y la cantidad que ingresa.
- Registro de salidas, debe de contener los datos de la fecha de salida, número de factura o boleta de venta, descripción del producto, y la cantidad que sale.
- Inventario de mercadería, debe de contener el stock de los productos, los precios, las entradas y salidas

La elaboración de esta data, se puede realizar a través de un archivo Excel, utilizando sus funciones, sin necesitar de un profesional, también de archivos Macros de Excel y por ultimo software de inventarios.

## **6.5 Conclusión general**

Las MYPE en el Perú, en su mayoría carecen de un sistema de control interno formal, donde una de sus debilidades más frecuentes es el no la realizar el manual de funciones y procedimientos, donde van a estar establecidos las responsabilidades de cada trabajador en relación con el cumplimiento de los objetivos, y también otra debilidad es la elaboración de plan de riesgo donde tengan establecidos que posibles riesgos se pueden presentar y perjudicar la estabilidad de la empresa.

La empresa estudiada es una microempresa que no realiza actividades de control de manera formal, es una empresa familiar de tamaño chico, que es administrada por su gerente que no ha recibido asesoramiento para mejorar su administración, pero consideran que, si terceras personas se encargaran de su caja o inventario, si realizarían controles. Respecto a la rentabilidad, se menciona se cree que es rentable, porque han obtenido ganancias, además se refiere que, si se aplicaran controles de manera correcta, se podría reducir los costos y gastos innecesarios que pueden presentarse durante el desarrollo de sus actividades y ayudar a obtener una rentabilidad positiva.

## VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

### 7.1 Referencias bibliográficas

- AYLÓN, G., Plusas, J y Ortega, W. (2020). El apalancamiento financiero y su impacto en el nivel de endeudamiento de las empresas. *FIPCAEC*, 17(5), 117-136. <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/188/302>
- Banco Mundial. (2021). Comercio. <https://www.bancomundial.org/es/topic/trade/overview>
- Bejar, L., Jijón,E.(2016).Medición de la rentabilidad para los accionistas. ¿Es el ROE un indicador confiable para evidenciar la rentabilidad de los accionistas? *Polo del conocimiento*, 2(5),1354-1361). <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/232/295#>
- Benavides, N. (2018). *Caracterización del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa “KADIMAJEIRL” – cañete, 2018*. [Tesis de titulación, Universidad Los Ángeles de Chimbote]. Archivo digital. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/14347/MYPES\\_BENAVIDES\\_SOTA\\_NELSON.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/14347/MYPES_BENAVIDES_SOTA_NELSON.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cerna, A. (2019). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio: Caso empresa Mega Max S.A.C. – Chimbote,2018*. [Tesis de titulación, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/13558>

- Cortés, A. (2019). El control interno como proceso administrativo para las PYMES. *Revista FAECO Sapiens*, 2(2), 13-26.  
[https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco\\_sapiens/article/view/700](https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiens/article/view/700)
- Coronado, I. (2019). Modelo de costos para mejora de la rentabilidad de la MYPES de la industria ladrillera de Lambayeque. *Tzhoecoen*. 11(3).  
<https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1224/1041>
- Chu, M. (2020). *El ROI de las decisiones del marketing: Un enfoque de rentabilidad*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).  
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/150845>
- Daza, J. (2016). *Crecimiento y rentabilidad empresarial en el sector industrial brasileño*. Universidad de Extremadura.  
[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0186-10422016000200266](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422016000200266)
- Estupiñán, R. (2015). *Control interno y fraudes: Análisis de informe coso i, ii y iii con base en los ciclos transaccionales*. Ecoe Ediciones.  
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/70433>
- Estupiñan, R. (2021). *Control interno y fraude análisis de informe coso I, II Y III con base en los ciclos transaccionales*. ECOE ediciones.  
[https://books.google.com.pe/books?id=fk5hEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=informe+coso+2013&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=informe%20coso%202013&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=fk5hEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=informe+coso+2013&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=informe%20coso%202013&f=false)
- Fernández, D. (2015). Importancia del control interno en los negocios. *Revista Vinculando*. <https://vinculando.org/empresas/importancia-control-interno-negocios.html>

- Figueroa, M., Perrales, J. y Peña, D. (2021). Micro Empresas en la gestión de Innovación. *FIPCAEC*, 7(1), 697-610.  
<https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/544/963>
- Gavilán, K. (2019). *El control interno, financiamiento y rentabilidad en las micro y pequeña empresa, del sector servicios del Perú: Caso consultoría de obras Felita S.A.C. de la provincia de Huanta, 2018* [Tesis de bachillerato, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].  
<https://hdl.handle.net/20.500.13032/14865>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación (5ta ed.)*. México D.F, México: Editorial Mexicana.  
<https://www.icmujeres.gob.mx/wpcontent/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación (5ta ed.)*. México D.F, México: Editorial Mexicana.  
<https://www.esup.edu.pe/wpcontent/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20BaptistaMetodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Manrique, L. (2020). *El desconocimiento y modificatorias del régimen laboral especial ley 30056 y su implicancia en la liquidez de la micro y pequeña empresa- Caso: empresa TURTLE Perú S.R.L.* [Tesis de pregrado, Universidad San Agustín de Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12883/CPmaalle.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martínez, E. (2018). *Iniciación en la economía y gestión de empresas*. Universidad Politécnica de Cartagena. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/44015>

- Muñoz, A. (2020). *Control interno contable al ciclo de ventas y la rentabilidad en la compañía ferretera Jimnezcorp de Cantón Guayaquil, año 2018* [Tesis de titulación, Universidad Estatal de Península de Santa Elena, 2020]. Archivo digital. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/5289>
- Murga, I. (2018). *Caracterización del control interno en las MYPE del sector comercio del Perú. Caso empresa Ferretería la Llave E.I.R.L. de Chimbote, 2018* [Tesis de titulación, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/16329>
- Nano, J. (2017). *Caracterización del control interno y la gestión financiera de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro ferreterías del distrito de. Calleria, 2016.* [Tesis de titulación, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/8542/CONTROL\\_INTERNO\\_GESTION\\_FINANCIERA\\_NANO\\_GRANDEZ\\_KATIA\\_EVA.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/8542/CONTROL_INTERNO_GESTION_FINANCIERA_NANO_GRANDEZ_KATIA_EVA.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Ortega, A., Padilla, D., Torres, J., Ruz, A. (2017). Nivel de importancia del control interno de los inventarios dentro del marco conceptual de una empresa. *Liderazgo estratégico*, 7(1). <http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/liderazgo/article/view/3261/4000>
- Ortega, F. (2020). *Resultado, rentabilidad y caja.* ESIC EDITORIAL. <https://books.google.com.pe/books?id=mcEDEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=rentabilidad+en+empresas&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjLy8z1w8rwAhXPE7kGHcDvAmgQ6AEwCXoECAkQA#v=onepage&q=rentabilidad%20en%20empresas&f=false>

- Pereira (2019). *Control interno en las empresas, su aplicación y efectividad. Instituto Mexicano de Contadores Públicos.*  
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/124953>
- Ponce, Y. (2017). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa “Corporación Ferretera Rudhayfre S.A.C.- Tingo María, 2017.* [Tesis de titulación, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Archivo digital.  
<https://hdl.handle.net/20.500.13032/5161>
- Puente, M. y Andrade, D. (2016). Relación entre la diversificación de productos y rentabilidad empresarial. *Revista Ciencia UNEMI*, 9(18), 73-80.  
<https://www.redalyc.org/pdf/5826/582663825010.pdf>
- Pozu. M, (2021). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa inversiones y servicios Ferreli E.I.R.L.- Nuevo Chimbote, 2019.* [Tesis de titulación. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. Archivo digital.  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/26334/CONTROL\\_INTERNO\\_MICRO\\_Y\\_PEQUENAS\\_POZU\\_ACEVEDO\\_MARIA\\_MERCEDES.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/26334/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENAS_POZU_ACEVEDO_MARIA_MERCEDES.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Príncipe, Y. (2016). *Sistema de control interno y la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas comerciales del distrito de Paucas, 2015.* [Tesis de titulación, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Archivo digital.  
<https://hdl.handle.net/20.500.13032/1908>
- Quinaluisa,N., Ponce , V. , Muñoz, S., Ortega,F. y Pérez J. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO”. *Revista Scielo*, 12 (1).

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2073-60612018000100018](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018)

Quinde, C. y Ramos, T. (2018). *Valuación y control interno del inventario y su efecto en la rentabilidad* [Trabajo de titulación, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil]. Archivo digital.

<https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/inventario-rentabilidad.html>

Real Academia Española (2022). Empresa. <https://dle.rae.es/empresa>

Real Academia Española (2022). Comercio. <https://dle.rae.es/comercio>

Rojas, S. (2018). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú: Caso empresa Comercial Vásquez E.I.R.L., Sihuas, 2016*. [Tesis de titulación, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/5606>

Sanabria, F. (2021). Análisis del control interno en PYMES del Perú. *Revista Multidisciplinaria Perspectivas Investigativas.1(1)*,9-13.

<https://rperspectivasinvestigativas.org/ojs/index.php/multidisciplinaria/article/view/18/33>

Villaverde, M. (2021). *El control externo y fomento de la integridad: experiencias en la prevención de la corrupción*. Editorial. Aranzadi, S.A.U.

[https://books.google.com.pe/books?id=foFEEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=foFEEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)




## 7.2 Anexos

### 7.2.1 Anexo 1 Fichas bibliográficas

<b>Autor(a)</b>	:	Estupiñán, G. R.
<b>Título de tesis</b>	:	<i>Control interno y fraudes: Análisis de informe coso i, ii y iii con base en los ciclos transaccionales</i>
<b>Año</b>	:	2015
<b>Fuente</b>	:	<a href="https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=4422272&amp;query=informe%2Bcoso">https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=4422272&amp;query=informe%2Bcoso</a>
<b>CONTENIDO:</b> <b>Teoría del control interno –</b> Ambiente de control. Evaluación de riesgos. Actividades de control. Información y comunicación. Supervisión y monitoreo.		

<b>Autor(a)</b>	:	Cerna, A
<b>Título de tesis</b>	:	Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio: Caso empresa Mega Max S.A.C. – Chimbote, 2018
<b>Año</b>	:	2019
<b>Fuente</b>	:	<a href="http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13553/CONTROL_INTERNO_CERNA_BENITES_AMANDA_JAQUELIN.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">de:http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13553/CONTROL_INTERNO_CERNA_BENITES_AMANDA_JAQUELIN.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a>
<b>CONTENIDO:</b> <b>Antecedente local</b>  a) La empresa solo cuenta con un sistema de control interno empírica; b) Tiene un plan para afrontar distintos riesgos que pudiesen presentarse de manera inesperada, c) Si lleva un control de la mercadería y bienes a través de arqueo de caja y Kardex;		

## 7.2.2 Anexo 2 Instrumento de recolección de datos

  
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE  
CHILE

**CUESTIONARIO APLICADO AL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA  
"INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES FRANSUS S.R.L."**

**OBJETIVO:**

El objetivo de presente cuestionario es recolectar información de la empresa acerca del control interno y rentabilidad de la empresa Inversiones y Servicios Generales Fransus S.R.L. de Santa. La información que proporciona será utilizada para fines académicos y de investigación, por lo que se agradece por su valiosa información y colaboración.

**A. DATOS GENERALES**

NOMBRE: *Jaime Saavedra*

**CONTROL INTERNO**

1. ¿Tiene implementado un sistema de control interno en su empresa?

SI  
 NO  
*Desconoce el tema acerca control interno*

**AMBIENTE DE CONTROL**

2. ¿Cuenta con un plan donde especifique, cual son sus objetivos, misión, visión?

SI  
 NO

3. ¿Recibe capacitaciones o asesoramiento para el manejo administrativo de la empresa?

SI  
 NO

4. ¿Se tienen establecidas manuales de políticas donde se establezca las responsabilidades de cada trabajador?

SI  
 NO

5. ¿Existe segregaciones de funciones entre los que laboran en la empresa?

SI  
 NO  
*Se le dice a los trabajadores de forma verbal*

6. ¿La empresa cuenta con diferentes espacios o áreas?

SI  
 NO  
*Cuenta con un almacén*

7. ¿Existente ética y valores en el personal que trabaja en función a las responsabilidades de cada uno?

SI  
 NO  
*Se considera que se tiene buena relación entre empleadores y empleado*

#### EVALUACIÓN DE RIESGOS

8. ¿Cuenta con algún tipo de seguro que cubra algún accidente fortuito que pueda ocurrir en la empresa?
- SI  
 NO
9. ¿Cuenta con medidas de seguridad para empresa?
- SI  
 NO  
*Protege sus puertas de entrada*
10. ¿Tiene algún plan de riesgos para poder resolver cualquier riesgo que pudiera ocurrir?
- SI  
 NO

#### ACTIVIDAD DE CONTROL

11. ¿Realiza arqueo en su caja?
- SI  
 NO  
*Son las mismas empresarias las que se encargan de la caja*
12. ¿Realiza inventarios de mercadería en su almacén?
- SI  
 NO  
*Pero no de todas*
13. ¿Los inventarios se hacen de todos los productos y de manera constante?
- SI  
 NO
14. ¿Lleva algún registro de sus entradas y salidas diarias?
- SI  
 NO
15. ¿Realiza algún listado de mercaderías que se están acabando para comprar y abastecer su negocio?
- SI  
 NO
16. ¿Revisa la lista de proveedores para realizar sus compras?
- SI  
 NO  
*Se cuenta con proveedores con los que se trabaja de tiempo atrás.*

17. ¿Ordena sus mercaderías por producto dentro de su almacén?

- SI  
 NO

*Se ordena por producto*

18. ¿Su registro de sus entradas y salidas de sus productos lo realiza de manera computarizada?

- SI  
 NO

19. ¿Su registro de sus entradas y salidas de sus productos lo realiza de manera manual?

- SI  
 NO

*Se registra en un cuaderno*

#### INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

20. ¿La información contable es dada oportunamente al contador para su respectivo registro?

- SI  
 NO

*Contadora externa,*

21. ¿El contador informa acerca de manera clara al empresario para su respectivo conocimiento?

- SI  
 NO

*La contadora brinda sus servicios, de varios años a la empresa,*

22. ¿Se comunica todos los sucesos ocurridos en la empresa por todos los que laboran en ella?

- SI  
 NO

*Cuando surgen situaciones se conversa.*

#### SUPERVISIÓN

23. ¿Realiza supervisiones de todas sus actividades realizadas en su empresa?

- SI  
 NO

24. ¿Se supervisan la mercadería cuando es comprada?

- SI  
 NO

*Se revisa que sea la cantidad comprada, la marca*

25. ¿Se supervisa la mercadería cuando es vendida?

- SI  
 NO

*Para evitar inconvenientes con los clientes.*



26. ¿Supervisa el arqueo de caja?

- SI
- NO

27. ¿Realiza supervisiones en su inventario de su mercadería?

- SI
- NO

*No, porque solo se encargan de almacén el gerente*

28. ¿Considera que, si lo hicieran terceras personas su caja e inventarios, haría supervisión?

- SI
- NO

*Porque es necesario,*

#### RENTABILIDAD

29. ¿Ha recibido alguna capacitación acerca de cómo hacer su empresa rentable?

- SI
- NO

30. ¿Las ventas de sus productos han aumentado continuamente?

- SI
- NO

31. ¿Ha realizado algunas inversiones dentro de su empresa en los últimos dos años?

- SI
- NO

*Se está implementando el local*

32. ¿Considera que el realizar controles mejoraría su rentabilidad?

- SI
- NO

## INFORME DE ORIGINALIDAD

---

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

## FUENTES PRIMARIAS

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo