



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
PROPUESTA DE MEJORA DEL CONTROL INTERNO Y
RENTABILIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS: CASO
EMPRESA CONSTRUCCIONES Y SERVICE E.I.R.L. –
AYACUCHO, 2022

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO

AUTOR

MARQUEZ GONZALES, LUIS MICHEL

ORCID: 0000-0001-5694-5626

ASESOR

QUIROZ CALDERÓN, MILAGRO BALDEMAR

ORCID: 0000-0002-2286-4606

AYACUCHO – PERÚ

2023



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
PROPUESTA DE MEJORA DEL CONTROL INTERNO Y
RENTABILIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS: CASO
EMPRESA CONSTRUCCIONES Y SERVICE E.I.R.L. –
AYACUCHO, 2022

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO

AUTOR

MARQUEZ GONZALES, LUIS MICHEL

ORCID: 0000-0001-5694-5626

ASESOR

QUIROZ CALDERÓN, MILAGRO BALDEMAR

ORCID: 0000-0002-2286-4606

AYACUCHO – PERÚ

2023

Equipo de trabajo

Autor

Marquez Gonzales, Luis Michel

ORCID: 0000-0001-5694-5626

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

Asesor

QUIROZ CALDERÓN, MILAGRO BALDEMAR

ORCID: 0000-0002-2286-4606

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

Jurados de Investigación

Dr. ESPEJO CHACON LUIS FERNANDO

Código ORCID: 0000-0003-3776-2490

Mgtr. MONTANO BARBUDA JULIO JAVIER

Código ORCID: 0000-0002-1620-5946

Mgtr. SOTO MEDINA MARIO WILMAR

Código ORCID: 0000-0002-2232-8803

Hoja de firma del jurado y asesor

.....

ESPEJO CHACON LUIS FERNANDO

Presidente

.....

MONTANO BARBUDA JULIO JAVIER

Miembro

.....

SOTO MEDINA MARIO WILMAR

Miembro

.....

QUIROZ CALDERON MILAGRO BALDEMAR

Asesor

Agradecimiento

Quiero agradecer a mi docente tutor investigador, por el tiempo y los conocimientos brindados, gracias a su paciencia este trabajo se realizó con éxito.

Dedicatoria

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes.

A mi familia, no menos importante, quienes fueron motivación en mi trabajo de investigación por todo lo que me brindaron para no desvanecer.

Resumen

El presente estudio se basó en el objetivo general: Determinar y describir las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios: caso empresa “Construcciones y Service E.I.R.L.” – Ayacucho y hacer una propuesta de mejora, 2022. El estudio se realizó bajo una metodología de tipo cualitativo, nivel de investigación descriptivo, diseño no experimental. Para la recolección de información se usó como técnica el cuestionario, aplicándose una guía de entrevista. Los resultados obtenidos **Respecto al objetivo específico 1:** De acuerdo a los resultados de los antecedentes, los resultados coincidieron que las empresas cuentan con unas buenas estrategias y un buen análisis del costo de los servicios para una mejorar la gestión. **Respecto al objetivo específico 2:** Conforme a los resultados obtenidos mediante el cuestionario planteado al gerente de la empresa en estudio; con respecto a la variable control interno se determinó que el gerente está de acuerdo con la implementación de los valores éticos al personal, así como una adecuada asignación de las responsabilidades. **Respecto al objetivo específico 3:** Teniendo en cuenta los objetivos 1 y 2, estos coincidieron con respecto a la comparación de los elementos de ambiente de control se consideró un plan de riesgos, políticas a implementar a fin de mejorar el desempeño de los colaboradores y el desarrollo de los objetivos. **Conclusión general:** Una propuesta de control interno optimizará una toma de decisiones y gestión de actividades de la empresa, así como también su rentabilidad.

Palabras claves: Propuesta de mejora, Control Interno, Rentabilidad, micro y pequeña empresa

Abstract

The present study was based on the general objective: To determine and describe the characteristics of internal control and profitability of micro and small enterprises in the service sector: case company "Construcciones y Service E.I.R.L." - Ayacucho and make a proposal for improvement, 2022. The study was conducted under a qualitative methodology, descriptive research level, non-experimental design. For the collection of information, a questionnaire was used as a technique, applying an interview guide. The results obtained **Regarding the specific objective 1:** According to the results of the background, the results agreed that the companies have good strategies and a good analysis of the cost of services to improve management. **Regarding specific objective 2:** According to the results obtained from the questionnaire sent to the manager of the company under study, with respect to the internal control variable, it was determined that the manager agrees with the implementation of ethical values to the personnel, as well as an adequate assignment of responsibilities. **Regarding the specific objective 3:** Taking into account the objectives 1 and 2, these coincided with respect to the comparison of the elements of control environment a risk plan was considered, policies to be implemented in order to improve the performance of the collaborators and the development of the objectives. **General conclusion:** An internal control proposal will optimize decision making and management of the company's activities, as well as its profitability.

Key words: Improvement proposal, Internal Control, Profitability, micro and small business.

Contenido

Carátula	
Contra Carátula	ii
Equipo de trabajo	iii
Hoja de firma del jurado y asesor	iv
Agradecimiento.....	v
Dedicatoria.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Contenido.....	ix
Índice de cuadros	xi
I. Introducción	12
II. Revisión de Literatura.....	16
2.1. Antecedentes	16
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	16
2.1.2. Antecedentes nacionales	18
2.1.3. Antecedentes regionales	20
2.1.4. Antecedentes locales.....	22
2.2. Bases teóricas	24
2.2.1. Teoría del control interno.....	24
2.2.2. Teoría de rentabilidad.....	30
2.2.3. Teoría de la empresa	32
2.2.4. Teoría de los sectores productivos	39
2.2.5. Breve descripción del caso de estudio.....	41
2.3. Marco conceptual	41
2.3.1. Definición de control Interno	41
2.3.2. Definición de rentabilidad.....	42
2.3.3. Definición de empresa.....	42
2.3.4. Definición de Mypes	42
2.3.5. Definición de servicios.....	42
III. Hipótesis.....	44
IV. Metodología	44

4.1. Diseño de la investigación	44
4.2. Población y muestra.....	45
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	46
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
4.5. Plan de análisis	48
4.6. Matriz de consistencia	49
4.7. Principios éticos.....	50
V. Resultados y análisis de resultados	52
5.1. Resultados	52
5.2. Análisis de resultados.....	60
VI. Conclusiones	64
Recomendaciones	67
VII. Aspectos complementarios.....	68
7.1. Referencias bibliografías.....	68
ANEXOS	71
Anexo 1: Cronograma de actividades	71
Anexo 2: Presupuesto.....	72
Anexo 3: Instrumento de recolección de datos	74
Fuente: Elaboración propia	75
Anexo 3: Consentimiento informado	76

Índice de cuadros

Cuadro 1: Resultados del objetivo específico 1	52
Cuadro 2: Resultados del objetivo específico 2	54
Cuadro 3: Resultados del objetivo específico 3	56
Cuadro 4: Resultados del objetivo específico 4	59

I. Introducción

La importancia de la rentabilidad es fundamental para el desarrollo porque da una necesidad de emprender, la financiación en la rentabilidad es una decisión alternativa a la que las empresas en ocasiones recurren a aplicar las inversiones como estrategia financiera, por ello, es alternativo y debe ser analizado desde sus inicios dentro de una entidad (Aguirre, 2020). El Control Interno debe ser diseñado desde la propia gestión, no por encima de las actividades, sino como parte del ciclo de gestión ya que al diseñarlo desde adentro, éste se vuelve parte integrada de los procesos de planificación, ejecución y seguimiento de la entidad. Además su concepción desde adentro tiene importantes implicaciones desde la perspectiva del costo ya que añadir procedimientos de control que están separados de los procedimientos existentes, aumenta los costos y se convierte en una carga que no genera valor, enfocándose en las operaciones existentes y en su contribución al Control Interno efectivo e integrando los diferentes controles en las actividades operativas básicas, la entidad puede evitar procedimientos y costos innecesarios. (Mendoza, Delgado, García, & Barreiro, 2018)

Por otro lado, cabe señalar que, un problema común con las microempresas a nivel mundial es la falta de regulación para implementar adecuadamente un control que ayude a aclarar y resolver incertidumbres en las operaciones de la empresa. Desde un punto de vista técnico o gerencial, en los procedimientos de auditoría contenidos en el Boletín 3050 “Investigación y Evaluación de Control Interno”, la estructura de control interno incluye políticas y procedimientos diseñados para asegurar que humanos razonables sean capaces de lograr los

objetivos establecidos para esta estructura. Incluye lo siguiente: entorno de evaluación de riesgos, sistemas de información y comunicación, procedimientos de control y seguimiento. (Comex, 2019). Los encargados de poder llevar el proceso del control interno en una organización son la Administración en la cual también es participe la Dirección y la Gerencia pero tendrá repercusión directa sobre el personal que labora en dicha entidad, este control está desarrollado para que la entidad proporcione información razonable y así se pueda lograr los objetivos institucionales y además salvaguardar los bienes con que cuenta aspectos que resultan indispensables para la buena marcha de cualquier organización, grande o pequeña. (Lozano & Tenorio, 2017)

En ese sentido, de acuerdo a las razones expuestas, se propuso el siguiente problema de investigación: ¿Cuáles son las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios: Caso empresa Construcciones y Service E.I.R.L. – Ayacucho, 2022?

Para dar respuesta al problema, se ha formulado el siguiente objetivo general: Determinar y describir las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios: caso empresa Construcciones y Service E.I.R.L. – Ayacucho, 2022 y hacer una propuesta de mejora.

Para poder conseguir el objetivo general se ha planteado los siguientes objetivos específicos:

1. Describir las características del control interno y rentabilidad de las

- micro y pequeñas empresas del sector servicios, 2022.
2. Determinar y describir las características del control interno y rentabilidad de la empresa Construcciones y Service E.I.R.L. – Ayacucho, 2022.
 3. Realizar un análisis comparativo de las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios: caso empresa Construcciones y Service E.I.R.L. – Ayacucho, 2022.
 4. Hacer una propuesta de mejora de las características del control interno y rentabilidad de la empresa Construcciones y Service E.I.R.L. – Ayacucho, 2022.

La justificación del informe se basó en el llenado de vacío del conocimiento, es decir; conocer acerca de las características del control interno y la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa de Construcciones y Service E.I.R.L. Lo cual permitirá conocer más a fondo sobre las principales características. Asimismo, se justifica porque permitió describir la importancia que tiene el control interno y la rentabilidad, dando accesibilidad para tener más ideas concretas acerca de cómo funciona el control interno y tener mayor conocimiento en la rentabilidad dentro de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa en estudio de la ciudad de Ayacucho – Perú. También se justifica porque se constituyó un instrumento de consulta para nuevos estudiantes y sirve como guía metodológica para futuras investigaciones. Finalmente, la presente

investigación se justifica porque se expandió conocimientos en el sector servicios de las mypes.

Se consideró una metodología de tipo cualitativa, de nivel descriptivo, de diseño no experimental, toda vez que, la información obtenida fue de lo que ocurre en el presente, se le considera nivel descriptivo ya que se limita en la recolección de datos, y bibliográfica porque fue necesaria la información de los antecedentes nacionales, regionales y locales.

Como resultados de acuerdo a los antecedentes, se tiene que, coincidieron que las empresas cuentan con unas buenas estrategias y un buen análisis del costo de los servicios para una mejorar la gestión. Conforme a los resultados obtenidos mediante el cuestionario planteado al gerente de la empresa en estudio; con respecto a la variable control interno se determinó que el gerente está de acuerdo con la implementación de los valores éticos al personal, así como una adecuada asignación de las responsabilidades. Teniendo en cuenta los objetivos 1 y 2, estos coincidieron con respecto a la comparación de los elementos de ambiente de control se consideró un plan de riesgos, políticas a implementar a fin de mejorar el desempeño de los colaboradores y el desarrollo de los objetivos. En conclusión, una propuesta de control interno optimizará una toma de decisiones y gestión de actividades de la empresa, así como también su rentabilidad.

II. Revisión de Literatura

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

En esta investigación se entendió por antecedentes internacionales a todo trabajo de investigación realizado por otros investigadores en cualquier ciudad del mundo, menos de nuestro país; que hayan utilizado las mismas variables, unidades de análisis y el sector económico productivo de nuestra investigación.

Cordero y Castillo (2017) en su tesis denominada: “El control interno como herramienta para mejorar la rentabilidad en IMEDCORP S.A” en la ciudad de Guayaquil – Ecuador. Tuvo como objetivo general: Desarrollar estrategias contables y de control interno para mejorar la rentabilidad del negocio en base al entorno del cultivo y comercialización de la cebolla perla en la empresa (IMEDCORP S.A.) de la ciudad de Guayaquil, de tal manera que se establezcan lineamientos para la satisfacción de los clientes. Asimismo, la metodología utilizada fue tipo cuantitativo, con una muestra de 30 trabajadores y 6 directivos. Llego a las conclusiones siguientes: A través de la presente investigación, se realizó una fundamentación teórica del objeto de estudio, realizando un análisis crítico de las principales tendencias y premisas actuales que sustentan el control interno y en particular el Modelo COSO.

Vásquez (2017) en su tesis denominada: “Contribuciones del control interno a la mejora de la rentabilidad de una empresa de servicios turísticos” de la ciudad de Ibarra – Ecuador para optar el título de magister en contabilidad y auditoría. Tuvo como objetivo general: Determinar la contribución del control interno en la mejora de la rentabilidad de la Agencia de Viajes Intipungo Turismo Inviajes Cía. Ltda. de la ciudad de Ibarra durante el período del 2016. La metodología fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, con una muestra de 11 empleados. También, obtuvo las conclusiones siguientes: El sistema de control interno constituye el conjunto de políticas, procedimientos, métodos y normas, a través de los cuales la entidad tiene la seguridad razonable de la consecución de los objetivos institucionales, confiabilidad financiera y cumplimiento de normativa legal pertinente.

Peralta y Villavicencio (2018) en su tesis denominada: “Evaluación del sistema de control interno de la empresa DINGROUP CÍA. LTDA. y propuesta de mejora”. Tuvo como objetivo general: Elaborar una propuesta de mejora al sistema de control interno de la empresa DINGROUP CÍA.LTDA., que permita aumentar la productividad; con eficiencia en la utilización de los recursos; y con eficacia en el cumplimiento de objetivos y metas organizacionales. Llego a las siguientes conclusiones: El control interno es una herramienta relevante que apoya al cumplimiento de los objetivos

institucionales de la empresa, pues se encarga de asegurar que todas las actividades se desarrollen con eficiencia y eficacia. De igual forma la evaluación del control interno permite identificar zonas críticas y falencias en los procesos internos, para establecer revisiones continuas y mejoras a los controles.

2.1.2. Antecedentes nacionales

En esta investigación se entendió por antecedentes nacionales a todo trabajo de investigación realizado por otros investigadores en cualquier ciudad del Perú, menos de la región Ayacucho; que hayan utilizado las mismas variables, unidades de análisis y el sector económico productivo de nuestra investigación.

Mejía Farfán (2018) en su tesis denominada: Caracterización del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso “Empresa de transporte en automóviles los Casmeños S.A.” – Casma, 2017. Tuvo como objetivo específico 2: Describir las Características del Control Interno de la “Empresa de Transporte en Automóviles Los Casmeños S.A.” – 2017. El tipo de investigación fue cualitativo y el diseño de la investigación fue no experimental, descriptivo bibliográfico y documental, el nivel de investigación fue descriptivo y de caso. Para el recojo de información se utilizó la técnica de encuesta e instrumento el cuestionario, obteniéndose los

siguientes resultados: Respecto al objetivo 1: Los autores citados coinciden cuando mencionan que, al implementar un sistema de control interno en las empresas, en este caso en las de servicio, permite que sus operaciones y actividades que realizan sean más eficientes y eficaces. Respecto al objetivo 2: La información que se recabo del cuestionario al presidente de una empresa de servicios, se ha determinado que cuenta con un sistema de control, cuenta con un manual de organización y funciones, y actúa de manera directa con sus trabajadores, concluyendo que el control interno influye mucha en la toma de decisiones y en la supervisión de las diversas áreas de la empresa para así poder mitigar los riesgos que se puedan presentar.

Yarleque Pacherras (2021) en su tesis denominado: El financiamiento y su influencia en la rentabilidad de las micros y pequeñas empresas del sector servicios odontológicos del Perú: caso empresa San Ignacio de Piura S.A.C. Piura 2019. Tuvo como objetivo específico 2: Describir la influencia del financiamiento en la rentabilidad de la empresa San Ignacio de Piura S.A.C. de Piura 2019, la Metodología de la Investigación fue de tipo cualitativo y de diseño bibliográfico, descriptivo, documental y de caso, para obtener toda la indagación se utilizó la técnica de encuesta e instrumento el cuestionario de lo cual se obtuvo resultados: Con respecto a la comprobación bibliográfica, los trabajos investigados de los autores nacionales explican de un modo ilustre estas variables de financiamiento y rentabilidad del cual se obtienen resultados positivos

pero desde su caracterización y la capacitación que se usa para un perfecta opción de financiamiento.

2.1.3. Antecedentes regionales

En esta investigación se entenderá por antecedentes regionales a todo trabajo de investigación realizado por otros investigadores en cualquier ciudad de la región de Ayacucho, menos de la provincia de Huamanga; que hayan utilizado las mismas variables, unidades de análisis y el sector económico productivo de nuestra investigación.

Cabezas Loayza (2021) su tesis denominada: Caracterización del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso de la empresa de transporte “Divino Señor” de Ayacucho, 2016. Tuvo como objetivo específico 2: Describir las características del control interno de la empresa de transporte “Divino Señor” de Ayacucho, 2016. Para su desarrollo se utilizó el tipo de metodología cualitativo, nivel descriptivo y el diseño no experimental, la técnica fue la entrevista y el instrumento el cuestionario pre estructurado con 10 preguntas relacionadas a la investigación el cual fue aplicado. Los resultados son los siguientes para el primer objetivo específico, El 100% de las empresas encuestadas tiene conocimiento del control interno de su empresa. Para el segundo objetivo específico, la empresa de transporte DIVINO SEÑOR (gerente) conoce

correctamente sobre el sistema de control interno, ya que como el menciona le es de mucha ayuda porque gracias a este sistema puede prevenir riesgos posteriores y para el tercer objetivo específico, la comparación entre los resultados obtenidos del objetivo 1 y 2 se concluye que la empresa de transporte “DIVINO SEÑOR” de Ayacucho coincide con la realidad de las micro y pequeñas empresas de servicio a nivel nacional.

Arce Núñez (2021) su tesis denominada: Caracterización del financiamiento y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso empresa de servicios Cleofe EIRL de región Ayacucho 2016. Tuvo como objetivo específico: Describir las características del financiamiento y la rentabilidad de las empresas de servicios CLEOFE EIRL de región Ayacucho 2016. La metodología de la investigación será cualitativa, de diseño no experimental descriptivo – bibliográfico – documental y de caso. Como técnica utilizada fue la entrevista e instrumento un cuestionario de 8 preguntas cerradas, obteniendo como resultados del estudio: Respecto a las características del financiamiento de las Mypes del Perú, los autores determinan el limitado crecimiento de las Mypes, debido que tienen acceso al crédito comercial solo existen para subsistir. Finalmente se concluye que las Mypes, eso que tienen acceso al crédito, no tienen capacidad para crecer como una empresa competitiva; mientras la empresa en estudio si es competitiva.

2.1.4. Antecedentes locales

En esta investigación se entenderá por antecedentes locales a todo trabajo de investigación realizado por otros investigadores en cualquier ciudad de la provincia de Huamanga, que hayan utilizado las mismas variables, unidades de análisis y el sector económico productivo de nuestra investigación.

Ochoa Llamojha (2019) su tesis denominada: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso “Viavia Café Ayacucho S.A.C” de Ayacucho, 2018. Tuvo como objetivo específico 2: Describir las características del control interno de la empresa ViaVia Café Ayacucho SAC de Ayacucho, 2018. La investigación fue cualitativa, de diseño no experimental-descriptivo-bibliográfico-documental y de caso; para el recojo de información se utilizaron fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas cerradas aplicado al gerente de la empresa, a través de la técnica de la entrevista; encontrándose los siguientes resultados: Respecto al objetivo específico 1: La mayoría de los autores citados establecieron que es de vital importancia que las empresas de servicios cuenten con un control interno. Respecto al objetivo específico 2: Se evidenció que la empresa ViaVia Café Ayacucho S.A.C., no cuenta con un sistema de control interno y no está aplicando eficientemente todos los componentes. Finalmente, respecto al objetivo específico 3 se llegó a la siguiente conclusión:

Tanto a nivel nacional, regional y local, como en el caso de estudio, los resultados demuestran que, si una empresa no dispone de un manual de control interno que regule la actividad económica, se verá afectada porque no usara con eficiencia los recursos y hacer cumplir sus objetivos.

Palomino Munaylla (2019) en su tesis denominada: **Financiamiento y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso de la empresa “Romis” E.I.R.L. - Ayacucho, 2019.** Tuvo como objetivo específico 2: Determinar y describir las principales características del financiamiento y rentabilidad de la empresa “ROMIS” E.I.R.L. - Ayacucho, 2019. La investigación fue de tipo cualitativo y de diseño descriptivo – bibliográfico – documental y de caso; para el recojo de información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica - documental y la entrevista, para lo cual se utilizó como instrumentos las fichas bibliográficas y un cuestionario de 10 preguntas cerradas, respectivamente; obteniéndose los siguientes resultados: respecto a las características del financiamiento de las Mypes del Perú, los autores determinan que es limitado el acceso al crédito comercial por parte de los bancos ya que no se otorgan las facilidades, esto se debe a que las pequeñas empresas son consideradas de alto riesgo al no poseer garantías. Por otro lado, la empresa en estudio accede al financiamiento con la entidad bancaria en un primer crédito comercial

lo cual fue invertido en capital de trabajo, logrando un incremento en la rentabilidad. Finalmente se justifica porque permitirá llenar el vacío del conocimiento, es decir, permitirá: describir las características del financiamiento y la rentabilidad Mypes del sector servicios del Perú y de la empresa “ROMIS”E.I.R.L.

2.2.Bases teóricas

2.2.1. Teoría del control interno

Para Ramón (2004) el control interno de las empresas se ha convertido en uno de las columnas en las organizaciones empresariales, porque se ve con claridad la eficiencia y la eficacia de las operaciones, y la seguridad de los registros y el cumplimiento de las normas. El control interno es autónomo entre las unidades operativas, en el reconocimiento efectivo de la necesidad de contar con un control interno y la fijación de responsabilidades y así conseguir el éxito. El control interno es muy importante, puesto que promueve la eficiencia y asegura la efectividad de todos los procesos sin infringir las normas y los principios contables.

También, Sánchez (2005) sostiene que el control interno es un proceso de gestión integrada en la actividad organizativa, cuya responsabilidad recae en toda la organización, y no solamente en los responsables de la auditoría interna. “El control interno se orienta más hacia un enfoque preventivo de riesgo integral, ex-ante, que de detección ex-post”, concediéndose gran importancia a los controles

blandos (confianza, integridad, valores, cultura ética, etc) sobre los tradicionales controles duros.

2.2.1.1. Los componentes del control interno.

Según Del Toro, et al., (2005) mencionan y analizan en su libro los diferentes componentes del control interno que se muestran a continuación:

Ambiente de Control	Es la base para el diseño del sistema de control interno. Refleja la importancia que la administración otorga al control interno y el impacto de esta situación en las actividades y resultados de la entidad. Es ilógico pensar que, si los gerentes de la organización no tienen controles internos en el primer nivel crítico, los trabajadores lo admitirán.
Evaluación de Riesgos	Una vez establecido el ambiente de control se puede realizar una evaluación de riesgos, por lo que el proceso de identificación de riesgos se inicia en paralelo con la creación del ambiente de control y el diseño de los canales de comunicación e información necesarios a través de la unidad.

<p style="text-align: center;">Actividad de control</p>	<p>Una vez identificados y evaluados los riesgos, se pueden establecer actividades de control para reducir la probabilidad de que ocurran y su impacto negativo en los objetivos de la organización, en caso de que ocurran. Cada actividad de control debe ser monitoreada a través de herramientas de monitoreo efectivas (notas, cuestionarios, revisiones instantáneas, etc.) por parte de la gerencia y, cuando corresponda, de manera continua para asegurar que los controles internos sean completamente funcionales y detectados de manera oportuna. El grado de efectividad de la actividad supervisora a ser reemplazada por otra.</p>
---	---

<p style="text-align: center;">Información y comunicación</p>	<p>La información relevante debe identificarse, recopilarse y transmitirse de una manera y dentro de un plazo que permita a cada trabajador cumplir con sus responsabilidades. Los sistemas de TI generan informes que contienen datos operativos, financieros y de cumplimiento normativo que permiten a la entidad dirigir y controlar de manera adecuada. Estos sistemas procesan no solo datos generados internamente, sino también información sobre eventos y actividades externas relevantes y condiciones para la toma de decisiones administrativas, así como para informar a terceros.</p>
<p style="text-align: center;">Supervisión y monitoreo</p>	<p>La supervisión permanente incluye actividades de seguimiento que se realizan de manera permanente, ya sea directamente a través de las distintas estructuras de gestión o bien a través de un grupo de auditores internos, así como por el propio comité de control. Cumple sus funciones para evitar que los actores generen pérdidas o costos accidentales financiera y humanamente. Las auditorías separadas o independientes son actividades de seguimiento que se realizan con poca frecuencia, como auditorías periódicas por parte de auditores internos.</p>

Igualmente, la principal Organización de Entidades Fiscalizadoras Superiores de América Latina y el Caribe (OLACEFS) (2015). El enfoque COSO ahora es conocido y aceptado en todo el mundo, el Informe COSO original se remonta a 1992 y las diversas definiciones se revisan, modifican y actualizan con el tiempo. Cabe señalar que, en 2013, se publicó la última versión del Informe COSO. publicado, por lo que podemos afirmar que en el marco original se introdujeron cinco componentes del control interno, que se mencionan a continuación:

- i. Ambiente de control. – Es el medio donde se desarrolla el trabajo. Y se conduzca a los trabajadores a laborar, induciendo que están en una constante supervisión de sus labores dentro de la entidad.
- ii. La Evaluación de riesgos. – Distintas empresas enfrentan varios riesgos de las externos e internos. Se define el riesgo con probabilidad de suceder algún acontecimiento que tenga un impacto negativo en el éxito. La evaluación de riesgos implica un proceso dinámico e interactivo de evaluación de riesgos con el fin de lograr sus objetivos.
- iii. Las Actividades de control. – Las actividades de control son implementadas por la gestión mediante

las medidas a la vez políticas. Es un medio que ayudan y avalan que se implementen las instrucciones de gestión.

- iv. La Información y comunicación. - Bajo este componente, la información relevante debe ser identificada, compilada y publicada de manera oportuna para que cada empleado público cumpla con sus responsabilidades. Asimismo, debe haber una comunicación eficaz que fluya en todas direcciones a través de todas las áreas de la organización, hacia abajo y hacia arriba.
- v. Supervisión y seguimiento. – Estructura organizada donde se constata la vigencia, excelencia y competencia del área del control interno de la empresa. Producto en la operación del control interno o también las mejoras se debe avisar el nivel de cada área como la asamblea directiva y administrativa.

La Contraloría General de la República (2002) nos dice “El control interno comprende las acciones de cautela previa, simultánea y de verificación posterior que realiza la entidad sujeta a control, con la finalidad que la gestión de sus

recursos, bienes y operaciones se efectúe correcta y eficientemente”.

2.2.2. Teoría de rentabilidad

Mediante la renta, según K. (2019) sostiene al saber la renta de la sociedad reconocemos lo que hemos invertido de su renta y así podemos hallar el total del capital opuesto que hemos obtenido. “Caso contrario es conocer la rentabilidad de una inversión que aún no se ha realizado, puesto que esto nos permitirá conocer y saber si la inversión es rentable o no además del dinero o porcentaje que se obtendrá y si se podrá ganar o recuperar la inversión”. Al obtener diferentes inversiones nos da a conocer cuál de todas obtuvo más rentabilidad, es la más vistosa.

2.2.2.1. Tipos de rentabilidad

Según, Caraballo (2013) Se refiere a dos tipos de ganancias (económicas y financieras) que están directamente relacionadas con las tasas, luego se denominan categorías:

- a) Rentabilidad económica: Evaluar la capacidad efectiva del proyecto y de la institución para recuperar el capital de inversión y los recursos disponibles. Al ignorar los aspectos financieros y enfocar la pregunta en los aspectos económicos, se mide la efectividad de los líderes de la empresa, en la medida en que la propiedad de la empresa coloca inversiones. Los recursos están en

manos de los gerentes, a través de los cuales la gerencia logra obtener ganancias.

La herramienta principal utilizada es la tasa de rendimiento económico, también conocida como Retorno de la inversión (ROI) o Retorno de los activos (ROA). Este índice incluye una variable acumulativa, como los activos totales, y una variable de flujo, como la utilidad del año. Entonces en su forma más simple:

$$RE = \frac{\text{Beneficio (R. del Ejercicio)}}{\text{Activo Total Neto Medio}}$$

- b) Rentabilidad Financiera *Return on Equity* (ROE): En este caso, nos centramos en la perspectiva financiera de rentabilidad, que será una gran preocupación para los accionistas y la compañía. En el primer caso para tomar su decisión de inversión en el negocio. En segundo lugar, disponer de un estándar para la toma de decisiones de modelización financiera significa que, en su caso, se mejorará la rentabilidad del patrimonio, aunque en esta decisión influyen otros aspectos relevantes, como la solvencia de la empresa.

$$RF = \frac{\text{Beneficio (R. del Ejercicio)}}{\text{Recursos Propios (P. Neto)}}$$

2.2.3. Teoría de la empresa

Westreicher (2020) señala que, las empresas son el principal factor dinámico de la economía de una nación y contribuye como medio de contribución que influye directamente en la vida cotidiana de los habitantes y como grupo social. De manera que administra el capital y el trabajo, como también producir los bienes y servicios a satisfacción de las necesidades básicas.

También señala que la empresa adquiere un nuevo elemento propio de información de los que estamos conociendo: una sociedad de conocimiento, donde se obtiene relevancia, como series de elementos intangibles (valores, ideas, información, etc.) siendo como objetivo central en obtener muchos beneficios mediante la organización de los recursos humanos, financieros y tecnológicos.

Meza Quispe (2019) indica que las empresas son mecanismos de carácter económico con el objetivo de conseguir beneficios a través de un adecuado manejo de los recursos humano, tecnología y financieros de gran importancia en generar riqueza, brindar empleo y un aumento tecnológico en el país.

2.2.3.1. Clasificación de las empresas

i. Según el capital

- a) **Empresa privada:** empresa de capital financiado por una persona jurídica sin inversión por parte del estado.
- b) **Empresa pública:** empresa financiada por el estado.
- c) **Empresa mixta:** empresa financiada por el sector público y privado.

ii. Según actividad:

- a) **Local:** aquellas empresas que están dentro de la ciudad.
- b) **Regional:** aquellas empresas que laboran en varias regiones.
- c) **Nacional:** aquellas empresas cuyas actividades están laborando en cualquier parte del país
- d) **Multinacional:** empresas que laboran fuera del país.

iii. Según forma jurídica:

- a) **Unipersonal:** el dueño es quien responde de manera ilimitada ante la misma; es decir, se hace cargo de todo su patrimonio a aquellas personas se vean afectadas por las acciones.

- b) **Colectiva:** propiedad de varios socios que responde de manera ilimitada su patrimonio.
- c) **Cooperativas:** no son creadas con fines de lucro si no para satisfacer requerimientos socioeconómicos de las cooperativas.
- d) **Comanditaria:** tiene dos tipos de socio: colectivos y de responsabilidad limitada. Solo responde por el capital aportado.
- e) **Responsabilidad limitada:** responde con su capital aportado y no con su patrimonio individual.
- f) **Sociedad anónima:** brinda oportunidad a otras personas en adquirir acciones en ella, lo hacen con el propósito de aumentar su capital.

iv. Según tamaño:

- a) **Grandes empresas:** manejan grandes capitales, la mayoría cuentan con patrimonio propio o individual, sus ventas e ingresos son muy elevados, llevan un sistema administrativo actualizado y pueden solicitar préstamos tanto nivel nacional como internacional.
- b) **Medianas empresas:** conformada por cientos de trabajadores, contando con áreas bien definidas y con sistemas automatizados.

c) **Micro y pequeñas empresas:** por la mayoría son de persona natural, teniendo sistemas artesanales, maquinaria y servicios básicos. Entidades independientes creadas con el propósito de generar rentabilidad.

Categorías	Ventas Anuales según UIT (vigente)
Microempresa	Ventas anuales como máximo de 150 (UIT).
Pequeña empresa	Ventas anuales mayores a 150 UIT y hasta 1700 (UIT).
Mediana empresa	Ventas anuales mayores a 1700 UIT y hasta 2300 (UIT).

2.2.3.2. Mypes

Ley 30056 – “Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial”.

Congreso de la República del Perú (CRP) (2013) Características de la micro, pequeña y mediana empresa. Las micro, pequeñas y medianas empresas deben

2.2.3.3. Beneficio del régimen mype tributario

Pertenece a uno de los siguientes tipos de empresas, establecido en función de su facturación anual: (SUNAT) indica que se trata de un esquema creado, especialmente para las pequeñas y microempresas, con el objetivo de acelerar su

crecimiento proporcionándoles las condiciones necesarias para cumplir con sus obligaciones fiscales.

Uno de los requisitos para estar en este programa es que sus ingresos netos no excedan los S / .1700 UIT en el año fiscal.

Ventajas que te ofrece este régimen tributario:

- I. Cuentas por cobrar según la utilidad realizada.
- II. Tasa de reducción
- III. Posibilidad de suspender pagos.
- IV. Los documentos se pueden emitir en cualquier forma.

Cómo determinar qué tipo de impuesto debes declarar y pagar a la SUNAT:

RÉGIMEN MYPE TRIBUTARIO		
¿Cuánto se debe pagar?	Pago del impuesto a la renta	
	Monto ingreso netos	tasa
	Menor a 300 UIT	1% de los ingresos netos
	Al inicio del mes que establece las 300 UIT	El 1.5% de los ingresos netos o coeficiente (*)

	(*) Calculando de acuerdo con los dispuesto por el artículo 85 de la ley de impuesto a la renta.	
	Impuesto general a las ventas (IGV) mensual: 18% de sus ventas realizadas	
¿Cuánto se debe declarar y pagar?	Según estipulado en el cronograma de obligaciones mensuales	
¿Se debe presentar una declaración anual?	Si, con la cual se paga una regularización del impuesto equivalente a.	
	Total de ganancia	Tasa sobre la utilidad
	Hasta 15 UIT	10%
	Hasta de 15 UIT	29.5%
	Si los ingresos superan de S/ 1000,000 se debe declarar el impuesto temporal a los activos netos (ITAN) Tasa 0.4%	

Fuente: SUNAT

2.2.3.4. Libros obligados según régimen

Según (SUNAT), El tratamiento de los tipos de libros o registros contables que deberán llevar dependerá del sistema tributario en el que se encuentre, ya sea una persona física con un negocio o un lugar de residencia legal. Su empleado (de la empresa). fundacional. Más bien, dependerá de la cantidad de ingresos anuales que estime a partir del crecimiento de su negocio.

La SUNAT ha implementado la contabilidad electrónica, que trae beneficios a su negocio al ahorrar el costo de racionamiento, impresión y almacenamiento de libros y registros, además de lograr una significativa eficiencia ambiental al reducir el uso de árboles y agua, sin usar papel.

Si desarrolla su actividad profesional como persona física o como persona jurídica (empresa) en:

Régimen MYPE Tributario - RMT

Los contribuyentes de RMT deben llevar los siguientes libros y registros:

El límite de ingreso	Libros obligatorios a llevar:
Ingresos netos hasta los 300 UIT	- R. de Compra - R. de Ventas - L. Diario de formato simplificado
Con ingresos netos anuales más de 300 hasta 500 ingresos brutos	- R, de ventas e Ingresos - R. de compras - L. Mayor - L. Diario
Ingresos brutos de 500 a 1700 ingresos netos	- R. de Ventas - R. de Compras - L. Mayor - L. Diario - L. de Inventario y Balance

Fuente: SUNAT

2.2.4. Teoría de los sectores productivos

Fernández, Chento y Olabuénaga (2018) indaga que, para los sectores de la producción económica, que se manifiesta como la división o separación de las actividades económicas de una región u otra, se realiza el tipo de proceso productivo necesario y se divide en tres, la esfera principal se denomina primarios, secundarios y terceros. Sin embargo, el supuesto de estos tres sectores es que en la historia económica se dividen en tres actividades, tales como extracción de materias primas, manufactura y servicios.

2.2.4.1. Clasificación de los sectores productivos

Fernández, Chento y Olabuénaga (2018) mencionan que los sectores productivos se distribuyen de la siguiente manera:

- a) **Sector primario:** Este campo incluye actividades relacionadas con la extracción de materias primas del medio natural y actividades relacionadas con ellas. Así como en los procesos industriales destinados a la preparación de los recursos naturales se consideran parte de la industria.
- b) **Sector secundario:** Este campo incluye actividades relacionadas con la extracción de materias primas del medio natural y actividades relacionadas. Al igual que

en los procesos industriales de elaboración de recursos naturales, se consideran parte de la industria.

c) **Sector terciario:** En este sector encontrarás todas estas actividades, así como la prestación de otros servicios ajenos que pueden ser considerados como actividades que aportan activos intangibles a las personas físicas a la empresa. En este sentido, servicios comerciales y no comerciales, comercio, fabricación y reparación de automóviles entre muchos otros.

2.2.4.2. Sector servicios

Meza Quispe F. E. (2018) explica que el sector servicios y que es muy importante la dinámica del empleo y que representa una gran parte del PB, en el total de las economías desarrolladas en vías de desarrollo, siendo así el crecimiento muy notorio en la economía de todo el mundo. Generalmente su estudio no fue de lo más amplio describiendo del sector servicios. De tal forma la historia económica de los diversos países en agriculturas y las industrias son base fundamental en la producción económica.

2.2.4.3. Clasificación de los servicios

Según quien lo gestiona	Según función que desempeña
Público	Social

Privado	Administrativo Financiero Cultural Personal Comercial Transporte Ocio y turismo
---------	---

2.2.5. Breve descripción del caso de estudio

La empresa Construcciones y Service E.I.R.L. con RUC:20534216441 se encuentra ubicado en Jr. Huanca Solar #118, en el departamento de Ayacucho, provincia de Huamanga, distrito de Ayacucho, ofrece el servicio de mantenimiento vial de carreteras vecinales y departamentales. Está representada por el gerente titular de la empresa el Sr. Huamán Medina, Grover. Inicio su actividad laborar el 13/01/2015 y se constituyó como empresa individual de responsabilidad limitada con un capital invertido de S/50,000.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Definición de control Interno

Según Barquero (2013) establece que el control interno define un conjunto de métodos y procedimientos que aseguran que los activos estén adecuadamente protegidos, que los registros contables sean confiables y que las actividades del desarrollador se lleven a cabo de manera efectiva según las indicaciones de la junta directiva.

2.3.2. Definición de rentabilidad

Según García (2017) sostiene que la rentabilidad se refiere al beneficio derivado de la inversión realizada. Esta visualización es importante tanto en el ámbito regulatorio como en el sector inversor, ya que permite conocer la capacidad de la empresa para pagar recompensas económicas a sus empleados.

2.3.3. Definición de empresa

Según Pérez Porto y Gardey (2008) es una unidad social y económica, formada por factores humanos y técnicos, cuyo objetivo es beneficiarse de la participación en el mercado de bienes y servicios. Para hacer esto, se usan los factores de producción. Una empresa es una organización de personas que buscan obtener una ventaja económica para una actividad en particular. Esta unidad puede tener una sola persona y busca lucrar y logra una serie de metas que se fijaron en el momento de su diseño.

2.3.4. Definición de Mypes

Gomero (2015) afirma que son empresas cuyo producto es la voluntad y el espíritu empresarial de personas inclinadas a arriesgar su pequeño capital y que siguen las reglas del mercado.

2.3.5. Definición de servicios

Según Pérez Porto y Merino (2014) el sector de servicio o también conocido como el sector terciario incluye actividades que no involucran la producción de materiales. Por tanto, las empresas se centran en las diferentes necesidades de las personas. Se suele decir

que se dedica a la organización y a la distribución de lo que producen
otros dos sectores: el sector primario y el secundario.

III. Hipótesis

En esta investigación no se planteó hipótesis debido a que la investigación fue de tipo cualitativo, de diseño experimental, descriptivo, bibliográfico de caso. Pues, en una investigación de naturaleza cualitativa y descriptiva no se formula hipótesis, pues solo se describe los aspectos más importantes (Hernández, 2014).

IV. Metodología

4.1. Diseño de la investigación

El tipo de la investigación fue cualitativa, ya que se describirán aspectos relevantes de las variables en estudio, la investigación cualitativa trata de determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables, la generación y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población de la cual toda muestra procede.

El nivel de la investigación fue descriptivo, ya que se encargó de analizar las características y describiendo a su realidad, situación o evento en los que se encuentran. Según Valderrama (2019) mencionó que el nivel de investigación describe la profundidad de análisis y el grado de conocimiento que se tiene sobre el tema que investiga (p.167).

El diseño de la investigación fue no experimental-bibliográfico-descriptivo, según el autor Raffino (2019) afirma que es un tipo de investigación que no manipula deliberadamente las variables que busca interpretar, sino que se contenta con observar los fenómenos de su interés en su ambiente natural, luego se describieron y analizaron sin necesidad de

emularlos en un entorno controlado. Quienes llevan a cabo investigaciones no experimentales cumplen más que nada un papel de observadores.

4.2.Población y muestra.

4.2.1. Población: La población es un conjunto de individuos que presentaron las mismas características, rasgos frente a la situaciones, sucesos o hechos presentarse en el problema de investigación.

La población de la investigación fueron todas las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú.

4.2.2. Muestra: Con respecto a la muestra es una proporción de la población, es decir aquellos individuos que presentan los mismo rasgos u ocupación laboral.

La muestra fue la empresa Construcciones y Service E.I.R.L. de Ayacucho, la misma que fue escogida de manera dirigida o intencionada.

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	SUB - DIMENSIONES	INDICADORES
Control Interno	Según Barquero (2013), señaló que el control interno es un conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que las actividades de la entidad de desarrollo eficazmente y se cumple según las directrices por la dirección (p.15).	Componentes del control interno	<p>Ambiente de control</p> <p>Evaluación de riesgo</p> <p>Actividad de control</p> <p>Información y comunicación</p> <p>Supervisión</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Motivar los valores éticos al personal mejora la conducta de la organización. 2. Asignar adecuadamente las responsabilidades a los trabajadores mejora la empresa. 3. Evaluar los riesgos asociados con el logro de los objetivos de organización mejora la empresa. 4. La evaluación de riesgo de fraude a las adquisiciones y alteraciones de los registros contables mejora la empresa 5. Las actividades de control sobre las adquisiciones, desarrollo y mantenimiento de la tecnología y su infraestructura mejoran la empresa. 6. La rendición de cuentas de manera oportuna mejora la empresa. 7. La información oportuna, actual, precisa, completa, protegida mejora la empresa 8. La información relevante y oportuna a los propietarios y/o accionistas mejora la empresa. 9. Las evaluaciones continuas e independientes mejoran la empresa. 10. La comunicación de las deficiencias de control a la alta dirección de manera oportuna mejora la empresa.
Rentabilidad	Según García (2017), sostuvo que el término rentabilidad se refiere a los beneficios logrados o que alcanzan obtenerse procedentes de una inversión realizada con anterioridad. Este concepto resulta muy importante tanto en el ámbito empresarial como en el de las inversiones, ya que permite conocer la capacidad de una compañía para remunerar las riquezas financieras empleados.	<p>Inversión Control</p> <p>Financiamiento</p> <p>Recursos</p> <p>Tipos de rentabilidad</p> <p>Gerencia</p>	<p>Capital</p> <p>Actividades de control ganancias</p> <p>Rentabilidad económica</p> <p>Rentabilidad financiera</p> <p>Evaluación y supervisión</p>	<ol style="list-style-type: none"> 11. Una buena inversión de capital mejora la rentabilidad de la organización. 12. Las actividades del control interno mejora la rentabilidad de la empresa. 13. El financiamiento mejora la rentabilidad de la empresa 14. El capital humano mejora la rentabilidad 15. La gerencia evalúa la rentabilidad económica 16. El giro de la construcción es rentable para empresa 17. La toma de decisiones oportunas incide en la rentabilidad de la empresa. 18. La gerencia evalúa en cada ejercicio económico la rentabilidad financiera. 19. La gerencia evalúa en cada año fiscal la rentabilidad económica. 20. La supervisión constante a las operaciones administrativas y a las adquisiciones incide en la rentabilidad.

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, se utilizó la técnica de revisión bibliográfica, toda vez que, se ha revisado diferentes documentos bibliográficos relacionados a las variables en estudio.

Para el objetivo específico 2, se utilizó la técnica de la encuesta: Es la técnica que sirve para el recojo de la información de la bibliográfica, donde se utilizó los instrumentos como, fichas bibliográficas y cuestionarios. Según Valderrama (2010) mencionó que en el registro visual de lo que ocurre en una situación real clasificación y consignando los acontecimientos pertinentes de acuerdo con algún esquema previsto y según el problema que se estudia. Generalmente se observó características y condiciones de los individuos, como, conductas, actividades o factores ambientales.

Para el objetivo específico 3, se utilizó la técnica del análisis comparativo, ya que, se compararon los antecedentes recabados con los resultados obtenidos.

Para el objetivo específico 4, se utilizó la técnica de observación y análisis, ya que, en esta investigación se está realizando una propuesta de mejora para la empresa en estudio.

4.4.2. Instrumento

Para el objetivo específico 1, se utilizaron las fichas bibliográficas como instrumento, para el objetivo específico 2 se utilizó un

cuestionario para la obtención de la información requerida, recolectando datos por parte del gerente titular de la empresa. Cuestionario: Se utilizó con el propósito de obtener información sobre el financiamiento, rentabilidad, control interno y tributación que tuvo la micro y pequeña empresa del sector servicios. Según Valderrama (2010), indicó que son ayudas o elementos que el investigador construye para la recolección de los datos a fin de facilitar la medición de los mismo.

Para el objetivo específico 3, se utilizaron las tablas de resultados de los objetivos precedentes y finalmente para el objetivo específico 4 se utilizó el cuadro de resultados.

4.5. Plan de análisis

De acuerdo a la naturaleza de la investigación el plan de análisis consistió en analizar los resultados extraídos de los antecedentes pertinentes y del trabajo de caso:

1. Para conseguir el objetivo específico N° 1, se realizó una revisión bibliográfica de la literatura (antecedentes nacionales, regionales y locales).
2. Para conseguir el objetivo específico N° 2, se utilizó un cuestionario de preguntas cerradas.
3. Para conseguir el objetivo específico N° 3, se estableció un análisis comparativo de los resultados del objetivo específico N° 1 y 2 tomando en cuenta los elementos.

4.6. Matriz de consistencia

TÍTULO DE LA TESIS	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLE	METODOLOGIA
Propuesta de mejora del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios: caso empresa “Construcciones y Service E.I.R.L.” – Ayacucho, 2022	¿Cuáles son las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios: caso empresa “Construcciones y Service E.I.R.L.” – Ayacucho y cómo mejorarlas, 2022?	Determinar y describir las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios: caso empresa “Construcciones y Service E.I.R.L.” – Ayacucho y hacer una propuesta de mejora, 2022.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Describir las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, 2022. 2. Determinar y describir las características del control interno y rentabilidad de la empresa “Construcciones y Service E.I.R.L.” – Ayacucho, 2022. 3. Realizar un análisis comparativo de las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios: caso empresa “Construcciones y Service E.I.R.L.” – Ayacucho, 2022. 4. Hacer una propuesta de mejora de las características del control interno y rentabilidad de la empresa “Construcciones y Service E.I.R.L.” – Ayacucho, 2022. 	<p>Control interno</p> <p>Rentabilidad</p>	<p>Tipo de Investigación: Cualitativo</p> <p>Nivel de Investigación: Descriptivo</p> <p>Diseño de Investigación: No experimental</p> <p>Técnicas e Instrumentos Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

FUENTE: Elaboración propia

4.7.Principios éticos

La presente investigación se rige al Código de Ética para la Investigación V002 de la Uladech Católica - Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH católica, de fecha 16 de agosto del 2019. El presente código de ética tiene como propósito la promoción del conocimiento y bien común expresada en principios y valores éticos que guían la investigación en la universidad.

Principios que rigen la actividad investigadora:

- Protección a las personas: La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.
- Beneficencia y no maleficencia: Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador 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 asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas.
- Integridad científica: La integridad deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional.

- Consentimiento informado y expreso: Se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

V. Resultados y análisis de resultados

5.1.Resultados

5.1.1. Respecto al objetivo específico 1: Describir las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, 2022.

Cuadro 1

Resultados del objetivo específico 1

AUTOR(ES)	RESULTADOS
Mejía Farfán (2018)	Considera que, las empresas involucradas al sector de servicio deben establecer un adecuado control interno en cuanto a los servicios que brinda, a fin de que las empresas del sector micro y pequeñas establezcan un control en las operaciones y actividades de forma eficiente y eficaz, así como la recolección de información en cuanto a la implementación del sistema de control, manual organización y funciones del personal que permiten determinar los riesgos organizacionales.
Yarleque Pacherras (2021)	Con respecto a la influencia de la rentabilidad que la empresa establece en función a los servicios que presta a los clientes, se obtiene que la empresa debe establece un control entre las áreas comprometidas y el personal en el desarrollo de los servicios para así incrementar la rentabilidad.
Cabezas Loayza (2021)	Explica cómo las empresas dedicadas a la prestación de servicios implementan un sistema de control interno en función a los procesos, funciones y responsabilidades a desarrollar por la gerencia y el personal a cargo en el cumplimiento de los servicios, asimismo la creación de comunicaciones entre las diversas áreas de la empresa a

	fin de cumplir con las normas y técnicas de la empresa de servicios a brindar a los clientes.
Arcce Núñez (2021)	Se da por el financiamiento y mejora en la rentabilidad, la cual permite a las empresas de servicios el tener conocimiento sobre los sistemas administrativos, operativos y presupuesto a contar para la prestación de servicios, partiendo de la capacitación del personal idóneo para el cumplimiento de las actividades laborales.
Ochoa Llamojha (2019)	Consiste en la implementación de un sistema de control interno, el cual ayuda a la gerencia en la toma de las decisiones que permitan mejorar el sistema administrativo de las empresas de servicios, además de la aplicación de las estrategias en función a las metas y logros empresariales y personales.

FUENTE: Elaborado por el investigador en relación a los antecedentes nacionales, regionales y locales.

5.1.2. Respecto al objetivo específico 2: Determinar y describir las características del control interno y rentabilidad de la empresa Construcciones y Service E.I.R.L. – Ayacucho, 2022.

Conforme a la entrevista realizada al gerente de la empresa de estudio, se planteó determinar y describir las características del control interno y rentabilidad de la empresa Construcciones y Service E.I.R.L. – Ayacucho, 2022.

Cuadro 2

Resultados del objetivo específico 2

ÍTEMS (PREGUNTAS)	RESULTADOS				
	De acuerdo	Muy de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Variable: Control Interno					
Motivar los valores éticos al personal mejora la conducta de la organización.	X				
Asignar adecuadamente las responsabilidades a los trabajadores mejora la empresa.		X			
Evaluar los riesgos asociados con el logro de los objetivos de organización mejora la empresa.	X				
La evaluación de riesgo de fraude a las adquisiciones y alteraciones de los registros contables mejora la empresa.	X				
Las actividades de control sobre las adquisiciones, desarrollo y mantenimiento de la tecnología y su infraestructura mejoran la empresa.	X				
La rendición de cuentas de manera oportuna mejora la empresa.			X		
La información oportuna, actual, precisa, completa, protegida mejora la empresa.	X				
La información relevante y oportuna a los propietarios y/o accionistas mejora la empresa.	X				
Las evaluaciones continuas e independientes mejoran la empresa.	X				
La comunicación de las deficiencias de control a la alta dirección de manera oportuna mejora la	X				

empresa.					
Variable: Rentabilidad					
Una buena inversión de capital mejora la rentabilidad de la organización.		X			
Las actividades del control interno mejora la rentabilidad de la empresa.	X				
El financiamiento mejora la rentabilidad de la empresa.		X			
El capital humano mejora la rentabilidad.		X			
La gerencia evalúa la rentabilidad económica.	X				
El giro de la construcción es rentable para empresa.		X			
La toma de decisiones oportunas incide en la rentabilidad de la empresa.	X				
La gerencia evalúa en cada ejercicio económico la rentabilidad de la empresa.	X				
La gerencia evalúa en cada año fiscal la rentabilidad económica.	X				
La supervisión constante a las operaciones administrativas y a las adquisiciones incide en la rentabilidad.	X				

FUENTE: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al representante

legal de la empresa “Construcciones y Service E.I.R.L” de Ayacucho.

5.1.3. Respecto al objetivo específico 3: Realizar un análisis comparativo de las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios: caso empresa Construcciones y Service E.I.R.L. – Ayacucho, 2022.

Cuadro 3

Resultados del objetivo específico 3

ELEMENTOS DE COMPARACIÓN	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2	RESULTADOS
Ambiente de control	Se consideró oportuno implementar un ambiente de control adecuado, con el propósito de lograr un buen desempeño de los colaboradores, en función de los objetivos de la empresa (Yarlaque Pacherras, 2021).	La empresa realiza políticas de control de riesgos; sin embargo, no se identifica riesgos que afectan al desarrollo de los objetivos.	Coinciden
Evaluación de riesgos	Se debe fundamentar y adherirse a los objetivos de la empresa, dar un buen funcionamiento con los mínimos gastos y sorpresas innecesarios (Mejía, 2018).	La empresa constituye funciones para cada trabajador, además, implementan medidas correctivas ante la falta de una norma por parte de los trabajadores.	Coinciden

<p style="text-align: center;">Actividades de control</p>	<p>Considerando un aumento de las actividades de la empresa, es oportuno brindar seguridad a través del control de todas las áreas, dando a cumplir las funciones para un correcto manejo de los recursos de la empresa (Cabezas Loayza, 2021).</p>	<p>Conforme a las labores a desempeñar en la empresa, el personal es seleccionado según sus funciones; así también, se incluye todo comprobante respecto a los movimientos que realiza la empresa.</p>	<p style="text-align: center;">Coinciden</p>
<p style="text-align: center;">Información y comunicación</p>	<p>Ante una adecuada gestión en la toma de decisiones, es prescindible percibir toda información de la empresa (Arcce, 2021).</p>	<p>Se observa una buena comunicación entre gerente y los trabajadores de la empresa de estudio, ya que esto evita errores dentro de la empresa.</p>	<p style="text-align: center;">Coinciden</p>

Supervisión	Se evidenció la falta de implementación de controles internos debido a la ausencia de capacitación en control interno para los trabajadores, además, se evidenció la falta de empleados para la supervisión en sus respectivos campos (Ochoa, 2019).	Dentro de la empresa no se realizó un monitoreo por parte de la administración; no obstante, el gerente realizó una evaluación y da a conocer las deficiencias de manera adecuada, evaluando al personal cada cierto tiempo.	Coinciden
Rentabilidad	Según estudio realizado, la rentabilidad de la empresa presenta un nivel adecuado, pues su personal recibe capacitación para una mejora en la calidad de atención, lo cual influye directamente en la rentabilidad.	La empresa tiene conocimiento sobre la rentabilidad, ya que, el gerente de la empresa conoce la ganancia a fin de invertirlo.	Coinciden

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

5.1.4. Respecto al objetivo específico 4: Hacer una propuesta de mejora de las características del control interno y rentabilidad de la empresa Construcciones y Service E.I.R.L. – Ayacucho, 2022.

Cuadro 4

Resultados del objetivo específico 4

Elemento	Resultados del objetivo específico 2	Propuesta
Supervisión y monitoreo	A pesar que se realiza una evaluación donde se da a conocer las deficiencias evaluando al personal, la administración de la empresa no realizó un monitoreo constante a los trabajadores.	Implementación de sistema de control interno a fin de establecer el control en los procesos operativos que la empresa tiene en función a los servicios que brinda al sector de servicios del Perú en función a la utilidad y compromiso que esta establece en el cumplimiento de los contratos; asimismo en mejora de la rentabilidad de la empresa de construcciones y service. Por otro lado, el control y adecuado funcionamiento de las responsabilidades por parte del personal para el desarrollo de las actividades involucradas al sector de servicio en Perú.

FUENTE: Elaboración propia, en base a los resultados.

5.2. Análisis de resultados

5.2.1. Respecto al objetivo específico 01:

De acuerdo a los resultados de los antecedentes de Cordero y Castillo (2016) y Vásquez (2017) coincidieron sobre el control interno como parte fundamental del sistema administrativo de una empresa, lo cual proviene de la alta dirección siendo responsable de identificar funciones principales y priorizadas, así como de asegurar la aceptación y participación de los trabajadores, brindando seguridad y protección para el logro de los objetivos empresariales. De igual manera, Peralta y Villavicencio (2018) y Mejía (2018) coincidieron que, un sistema de control interno permitió la mejora continua de los procesos, minimiza riesgos, optimiza recursos y alcanza las metas organizacionales. Yarlaqué (2021), manifiesta que un sistema de control interno se basa en asignar formalmente funciones, políticas y procedimientos en cualquier área para reducir posibles fraudes o errores involuntarios por parte de los empleados, aumentando así la productividad de la empresa reflejada en los resultados al final de la contabilidad. Cabezas (2021) y Arcce (2021), en sus resultados coincidieron que las empresas cuentan con unas buenas estrategias y un buen análisis del costo de los servicios para una mejorar la gestión.

5.2.2. Respecto al objetivo específico 02:

Conforme a los resultados obtenidos mediante el cuestionario planteado al gerente de la empresa “Construcciones y Service

E.I.R.L.” de Ayacucho; con respecto a la variable control interno se determinó que el gerente está de acuerdo con la implementación de los valores éticos al personal, así como una adecuada asignación de las responsabilidades en el nivel muy de acuerdo, la evaluación de los riesgos se asocia a los objetivos en un nivel de acuerdo, seguido de la evaluación de riesgo de fraude ante las adquisición y alteraciones de registro en un nivel de acuerdo, las actividades de control en un nivel de acuerdo, conformidad de la rendición de cuenta en un nivel no de acuerdo ni en desacuerdo, recolección de información de la empresa en un nivel de acuerdo, evaluaciones continua en función a la mejora de la empresa en un nivel de acuerdo y en la comunicación de las deficiencias de control en la alta dirección en un nivel de acuerdo. Siguiendo con la explicación, se mencionó los resultados de la variable de rentabilidad, donde una adecuada inversión mejora el capital de la empresa en un nivel muy de acuerdo, aplicación de las actividades del control interno en la mejora de la rentabilidad en un nivel de acuerdo, el financiamiento mejora la rentabilidad en un nivel muy acuerdo, la gerencia evalúa la rentabilidad financiera y económica en un nivel de acuerdo, el giro de la empresa es rentable en un nivel muy de acuerdo, la toma de decisiones incide en la rentabilidad en un nivel de acuerdo, la gerencia evalúa la rentabilidad financiera y económica en un nivel de acuerdo y las operaciones administrativas inciden en la rentabilidad en un nivel de acuerdo.

Con respecto a estos resultados se obtuvo que la empresa tiene un

alto nivel en relación a la variable de control interno y rentabilidad, ya presenta un control en las operaciones administrativas, asimismo el cumplimiento de los valores éticos y responsabilidades de los trabajadores.

5.2.3. Respeto al objetivo específico 03:

Teniendo en cuenta los objetivos 1 y 2, estos coincidieron en la entidad “Construcciones y Service E.I.R.L.” con respecto a la comparación de los elementos de ambiente de control la empresa consideró un plan de riesgos, políticas a implementar a fin de mejorar el desempeño de los colaboradores y el desarrollo de los objetivos, en la evaluación de riesgos se estableció por el cumplimiento de las funciones y responsabilidades de los colaboradores a fin de prevenir los riesgos, la falta de norma y gastos, actividades de control se dio por el aumento de las actividades en la empresa, control de la aéreas de producción y adecuado monitoreo y seguimiento de los recursos de esta, información y comunicación se refirió a la toma de decisiones, recolección de información y una buena comunicación entre el personal y gerente, supervisión se evidencio la falta de implementación en los controles interno, monitoreo en el área de administración por el gerente y las deficiencias de comunicación entre el personal y rentabilidad se establece al cumplimiento de los recursos, calidad de atención al cliente y personal capacitado.

5.2.4. Respecto al objetivo específico 04:

Basado en un análisis del cuestionario, es recomendable que la empresa implemente un sistema de control interno y aplique dicho sistema para la identificación de controles débiles o necesarios para el buen reforzamiento de los trabajadores, ya que, a través de un monitoreo constante se conoce el funcionamiento interno de una empresa, asimismo, se prepara a cada representante de la empresa y a su personal, mediante una coordinación, preparándose un manual de funciones y procedimiento aceptado por la gerencia.

VI. Conclusiones

6.1. Conclusión referente al objetivo específico 1:

Se puede concluir que, conforme a los autores estudiados explicaron que las micro y pequeñas empresas, establecen un control en cuanto a sus operaciones y actividades de forma eficiente y eficaz; a fin de que el personal esté capacitado para el cumplimiento de sus logros y metas empresariales e incrementó de la rentabilidad que se relaciona en función al cumplimiento de las metas y objetivos estratégicos que permiten incrementar el financiamiento empresarial.

6.2. Conclusión referente al objetivo específico 2:

Basado en el cuestionario aplicado al gerente de la empresa, se concluyó que el personal si tiene en cuenta los valores éticos, responsabilidades, riesgos y situaciones a presentar en la empresa por medio del control de las actividades y capacitación al personal en el cumplimiento de estas; además de la intervención de los líderes frente al desarrollo de las actividades y un adecuado manejo de la tecnología a utilizar. Mientras que en el caso de la rentabilidad el personal establece un adecuado manejo de la rentabilidad en función a los servicios a prestar por la empresa, además de una óptima toma de decisiones y financiamiento en función a las diversas clases de rentabilidad, asimismo el control de las actividades del capital humano frente a la mejora de la rentabilidad empresarial y la adecuada toma de decisiones entre las autoridades encargadas de la administración del capital y financiamiento

empresarial.

6.3. Conclusión referente al objetivo específico 3:

Realizado el análisis comparativo de la investigación, se concluyó que la empresa establece la relación entre las micro y pequeñas empresas en función a la empresa de servicios que ayuda al control interno en el desempeño laboral y el adecuado financiamiento del capital por parte de las autoridades correspondientes, así como la comunicación e información entre el personal en la toma de decisiones a fin de disminuir los riesgos empresariales. Asimismo, se implementaron elementos que permiten mejorar la calidad de trabajo en la empresa como ambiente de control en función a la evaluación de riesgos y políticas que el personal establece en función a sus objetivos, información y comunicación se da por la toma de decisiones que las autoridades establecen en función a las actividades a desarrollar por el personal frente al financiamiento empresarial.

6.4. Conclusión referente al objetivo específico 4:

Se concluyó que, con la implementación del sistema de control interno en la empresa “Construcciones y Service E.I.R.L.”, el cual permita la disminución de los riesgos y problemas a presentar en función a la toma de decisiones y contratos a desarrollar por la empresa. Así como la calidad de los servicios a prestar por la empresa a sus clientes a fin de

cumplir con los contratos y responsabilidades empresariales en mejora de la rentabilidad.

Recomendaciones

1. Se recomienda aplicar un sistema de control interno dentro de la empresa “Construcciones y Service E.I.R.L.”, para una mejora del funcionamiento de los procesos, a fin de tener un impacto positivo en la rentabilidad de la empresa.

2. Se recomienda que la empresa de servicios “Construcciones y Service E.I.R.L.”, mejore su manual de organización y funciones para la ejecución de las mismas por parte de los colaboradores, obteniendo un control adecuado mediante la supervisión continua.

3. Al gerente de la empresa, se recomienda mantener el compromiso de seguimiento del sistema de control entre todos los colaboradores de la empresa, con la finalidad de determinar cualquier comportamiento erróneo o desviado, siendo comunicados para sus respectivas acciones correctivas.

VII. Aspectos complementarios

7.1.Referencias bibliográfias

- Aguirre, R. (2020). Importancia del control interno en las micro y pequeñas empresas. *Revista El Buzón de Pacioli*, 1-10. Obtenido de <https://www.contabilidad-actual.com.mx/2013/06/05/la-importancia-de-la-contabilidad-en-la-micro-y-peque%C3%B1a-empresa/>
- Angulo, E. (2012). *POLITICA FISCAL Y ESTRATEGIA COMO FACTOR DE DESARROLLO DE LA MEDIANA EMPRESA COMERCIAL SINALOENSE. UN ESTUDIO DE CASO*. Mexico: eumed.net enciclopedia virtual. Obtenido de https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/metodologia_cuantitativa.html
- Arcce, C. (2021). *Caracterización del financiamiento y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso empresa de servicios Cleofe EIRL de región Ayacucho 2016*. contabilidad. Ayacucho: Universidad Católica Los Angeles Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.13032/21716/CATEGORIA_FINANCIAMIENTO_MYPES_SECTOR_SERVICIOS_Y_RENTABILIDAD_ARCCE_NUNEZ_CLEOFE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Azula, E., & Guevarra, J. (2019). *Control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa transportes Acuario SAC. para los periodos 2016 - 2017*. Cajamarca: Universidad Privada del Norte. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14841/Azula%20P%c3%a9rez%20Elizabeth%20->

%20%20Guevara%20Zamora%20Justino.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cabezas, N. (2021). *Caracterización del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso de la empresa de transporte “Divino Señor” de Ayacucho, 2016*. Universidad catolica los angeles de chimbote, Contabilidad. Ayacucho: Repositorio ULADECH. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/21261/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_SECTOR_SERVICIOS_CABEZAS_LOAYZA_NATALY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Comex. (2019). *Las mypes en el 2019*. Lima: COMEXPERÚ.

Hernández, S. (2003). *Metodología de la Investigación científica*. Mexico : McGrawHill.

Mejia Farfan, E. G. (2018). *Caracterización del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso “Empresa de transporte en automóviles los Casmeños S.A.” – Casma, 2017*. Contabiidad. Casma: Repositorio ULADECH. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3815>

Ochoa Llamojha, E. A. (2019). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso “Viavia Café Ayacucho S.A.C” de Ayacucho, 2018*. Universidad catolica los angeles de chimbote, Facultad de ciencias contables, financieras y administrativas. Ayacucho: Repositorio ULADECH. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10129>

Palomino Munaylla, E. (2019). *Financiamiento y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso de la empresa “Romis” E.I.R.L. -*

Ayacucho, 2019. Universidad catolica los angeles de chimbote, Contabilidad.

Ayacucho: Repositorio ULADECH. Obtenido de
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/13511>

Royo, M. (2013). *Manual práctico de Control Interno: Teoría y aplicación practica.*

Barcelona: Profit Editorial. Obtenido de
https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=taihAQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT9&dq=Manual+Pr%C3%A1ctico+de+control+interno+de+barquero&ots=BOKOKRAfT_&sig=AUtA6RwX4dqXnKfe9dwChThrqWw&redir_esc=y#v=onepage&q=Manual%20Pr%C3%A1ctico%20de%20control%20interno%20de%20

Vásquez Pacheco, F. (2021). *Lineamientos básicos para elaborar el proyecto de investigación- documento de trabajo.* ULDECH, Escuela Profesional de Contabilidad. Chimbote: Docente Tutor Investigador (DTI).

Yarleque Pacherras, I. (2021). *El financiamiento y su influencia en la rentabilidad de las micros y pequeñas empresas del sector Servicios Odontologicos del Peru: caso empresa San Ignacio de Piura S.A.C. Piura 2019.* Piura: Repositorio ULADECH. Obtenido de
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/20355>

ANEXOS

Anexo 1: Cronograma de actividades.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES								
N°	Actividades	Año 2022						
		Semana						
		1	2	3	4	5	6	7
1	Actualizar información y resolver consultas con apoyo del asesor	x						
2	Levantar observaciones con apoyo del asesor		x	x				
3	Firma declaración jurada, según formato y lo presentan vía correo corporativo		x	x				
4	Revisión final de los informes concluidos, con resultado de turnitin menor del 15% (evitar las malas prácticas)				x	x		
5	Ejecución de la PREBANCA						x	
6	Ejecución de la SUSTENTACIÓN del informe final							x
7	Cierre del taller y entrega de resultados							x

Anexo 2: Presupuesto.

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Tota l (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones		10	2.00
• Fotocopias			
• Empastado			
• Papel bond A-4 (500 hojas)			
• Lapiceros		4	20.00
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información			80.00
Sub total			
Total de presupuesto desembolsable			S/ 202.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% ó Número	Tota l (S/.)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	70.00	4	280.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00

Sub total			400.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			S/ 2318.00

FUENTE: Elaboración propia

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

Propuesta de mejora del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios: caso empresa “Construcciones y Service E.I.R.L.” – Ayacucho, 2022.

La presente investigación es conducida por Luis Michael Márquez Gonzales, estudiante de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Preguntas	Resultados				
	De acuerdo	Muy de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Variable: Control Interno					
Motivar los valores éticos al personal mejora la conducta de la organización.	X				
Asignar adecuadamente las responsabilidades a los trabajadores mejora la empresa.		X			
Evaluar los riesgos asociados con el logro de los objetivos de organización mejora la empresa.	X				
La evaluación de riesgo de fraude a las adquisiciones y alteraciones de los registros contables mejora la empresa.	X				
Las actividades de control sobre las adquisiciones, desarrollo y mantenimiento de la tecnología y su infraestructura mejoran la empresa.	X				
La rendición de cuentas de manera oportuna mejora la empresa.			X		

La información oportuna, actual, precisa, completa, protegida mejora la empresa.	X				
La información relevante y oportuna a los propietarios y/o accionistas mejora la empresa.	X				
Las evaluaciones continuas e independientes mejoran la empresa.	X				
La comunicación de las deficiencias de control a la alta dirección de manera oportuna mejora la empresa.	X				
Variable: Rentabilidad					
Una buena inversión de capital mejora la rentabilidad de la organización.		X			
Las actividades del control interno mejora la rentabilidad de la empresa.	X				
El financiamiento mejora la rentabilidad de la empresa.		X			
El capital humano mejora la rentabilidad.		X			
La gerencia evalúa la rentabilidad económica.	X				
El giro de la construcción es rentable para empresa.		X			
La toma de decisiones oportunas incide en la rentabilidad de la empresa.	X				
La gerencia evalúa en cada ejercicio económico la rentabilidad de la empresa.	X				
La gerencia evalúa en cada año fiscal la rentabilidad económica.	X				
La supervisión constante a las operaciones administrativas y a las adquisiciones incide en la rentabilidad.	X				

Fuente: Elaboración propia

Anexo 3: Consentimiento informado.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

Ayacucho, 30 de junio del 2022

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

La presente investigación se titula **Caracterización del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios: caso empresa “Construcciones y Service E.I.R.L.” – Ayacucho y propuesta de mejora, 2022**, y es dirigido por **Luis Michel Márquez Gonzales**, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es **Determinar y describir las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios: caso empresa “Construcciones y Service E.I.R.L.” – Ayacucho y hacer una propuesta de mejora, 2022.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados. Si desea, también podrá escribir al correo **marquezgo1982_2@hotmail.com**, para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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


CONSTRUCCIONES Y SERVICE E.I.R.L.
Grover Huáman Medina
DNI: 28294954
GERENTE TITULAR

FIRMA DEL PARTICIPANTE

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA

TESIS

INFORME DE ORIGINALIDAD

5%

INDICE DE SIMILITUD

5%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

5%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo