



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERÚ. CASO:
RESTAURANTE SEÑOR PERÚ - PIURA, 2021.**

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

AUTOR

FERNANDEZ LEQUERNAQUE, NEPTALI ALEXANDER

ORCID: 0000-0003-3297-5833

ASESOR

MANRIQUE PLACIDO, JUANA MARIBEL

ORCID: 0000-0002-6880-1141

CHIMBOTE– PERÚ

2022



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERÚ. CASO:
RESTAURANTE SEÑOR PERÚ - PIURA, 2021.**

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

AUTOR

FERNANDEZ LEQUERNAQUE, NEPTALI ALEXANDER

ORCID: 0000-0003-3297-5833

ASESOR

MANRIQUE PLACIDO, JUANA MARIBEL

ORCID: 0000-0002-6880-1141

CHIMBOTE– PERÚ

2022

1. TITULO DE LA TESIS

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERÚ. CASO:
RESTAURANTE SEÑOR PERÚ - PIURA, 2021.**

2. EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Fernández Lequernaque, Neptali Alexander

ORCID: 0000-0003-3297-5833

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

ASESOR

Manrique Plácido, Juana Maribel

ORCID: 0000-0002-6880-1141

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

JURADO

Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID.0000-0003-3776-2490

Baila Gemin, Juan Marco

ORCID.0000-0002-0762-4057

Yépez Pretel, Nidia Erlinda

ORCID. 0000-0001-6732-7890

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR

Dr. Luis Fernando Espejo Chacón
Presidente

Mgtr. Juan Marco Baila Gemin
Miembro

Mgtr. Nidia Erlinda Yépez Pretel
Miembro

Mgtr. Juana Maribel Manrique Plácido
Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios que me da la vida y me hace seguir adelante, porque sin Dios no podemos lograr nada. A mi familia quienes han estado conmigo en esta lucha constante por lograr mis metas, y quienes estaban alentándome para seguir y desistir.

A la Mgtr. CPC. Juana Maribel Manrique Plácido, mi asesora de tesis que ha venido guiándome en la elaboración de la tesis y con sus consejos he podido cumplir con los criterios establecidos en la correcta elaboración de tesis.

DEDICATORIA

A mi familia en especial a mis padres quienes me dieron la vida, a mi esposa que es mi soporte y me acompaña en cada objetivo que quiero lograr y mis hijos que son el motivo para alcanzar mis metas.

A mi casa de estudios ULADECH, en donde me he formado como profesional y como persona, en donde que conocido a grandes personas como amigos y como profesores que han dado todo su esfuerzo para formarnos como excelentes profesionales con ética y respecto por los demás.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: Identificar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú. Caso: Restaurante Señor Perú – Piura, 2021. La investigación fue de diseño no experimental – descriptivo – bibliográfico - documental y de caso; para el recojo de información se empleó las técnicas de la revisión bibliográfica, la entrevista a profundidad y análisis comparativo, y como instrumentos fichas bibliográficas, un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes y los cuadros 01 y 02 de esta investigación; encontrando los siguientes resultados: Respecto a la revisión bibliográfica (Objetivo específico 1), según los autores pertinentes revisados: Señalan la importancia del control interno como una herramienta práctica de gestión, que permite evaluar en forma periódica, a través de un monitoreo continuo, la rentabilidad de la empresa. Respecto a la empresa del caso de estudio (Objetivo específico 2): la empresa no tiene implementado formalmente un sistema de control interno, sin embargo, estas empresas si toma en cuenta algunos componentes del control interno para mejorar su gestión administrativa que le permitirá identificar los riesgos y cumplir con sus objetivos planteados. Finalmente, se concluye que tanto los resultados del objetivo específico 1 y los resultados del objetivo específico 2, coinciden en la importancia que tiene el control interno en el correcto funcionamiento de las empresas.

Palabras Clave: Control interno, micro y pequeñas empresas, servicio

ABSTRACT

The present investigation had as general objective: To identify and describe the characteristics of the internal control of the micro and small companies of Peru. Case: Restaurante Señor Perú - Piura, 2021. The research was non-experimental - descriptive - bibliographic - documentary and case design; For the collection of information, the techniques of bibliographic review, in-depth interview and comparative analysis were used, and as instruments bibliographic files, a questionnaire of pertinent closed questions and tables 01 and 02 of this investigation; finding the following results: Regarding the bibliographic review (Specific Objective 1), according to the relevant authors reviewed: They point out the importance of internal control as a practical management tool, which allows evaluating periodically, through continuous monitoring profitability of the company. Regarding the company in the case study (Specific Objective 2): the company has not formally implemented an internal control system, however, these companies do take into account some components of internal control to improve their administrative management that will allow them to identify the risks and meet its stated objectives. Finally, it is concluded that both the results of specific objective 1 and the results of specific objective 2 coincide in the importance of internal control in the correct functioning of companies.

Keywords: Internal control, service, micro y pequeñas empresas

CONTENIDO

	Pág.
Contra carátula	ii
Título de la tesis	iii
Equipo de trabajo	iv
Jurado evaluador de tesis y asesor	v
Agradecimientos	vi
Dedicatorias	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
Contenido	x
Índice de cuadros	xii
I. Introducción	13
II. Revisión de la literatura	17
2.1 Antecedentes.....	17
2.1.1. Internacionales	17
2.1.2. Nacionales.....	19
2.1.3. Locales	22
2.2 Bases teóricas de la investigación.....	24
2.2.1. Marco teórico	24
2.2.2. Marco conceptual.....	36
III. Hipótesis	38
IV. Metodología	39
4.1 El tipo investigación	39
4.1.1. El tipo de investigación.....	39
4.1.2. Nivel de investigación	39
4.1.3. Diseño de investigación	39
4.2 Población y muestra.....	39
4.2.1. Población	39
4.2.2. Muestra	39
4.3 Definición y operacionalización de variables.....	40
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
4.4.1. Técnica.....	41

4.4.2. Instrumento	41
4.5 Plan de análisis	41
4.6 Matriz de consistencia	43
4.7 Principios éticos.....	44
V. Resultados	45
5.1 Resultados.....	45
5.1.1. Respecto al objetivo 1	45
5.1.2. Respecto al objetivo 2.....	46
5.1.3. Respecto al objetivo 3.....	49
5.1 Análisis de resultados	51
5.2.1. Respecto al objetivo 1	51
5.2.2. Respecto al objetivo 2.....	51
5.2.3. Respecto al objetivo 3.....	51
VI. conclusiones	52
6.1 Conclusiones.....	52
6.1.1. Respecto al objetivo 1	52
6.1.2. Respecto al objetivo 2.....	52
6.1.3. Respecto al objetivo 3.....	53
Aspectos complementarios	54
Referencias bibliográficas	54
Anexos	57
Anexo 1: Cronograma de actividades.....	57
Anexo 2: Presupuesto.....	58
Anexo 3: Instrumento de recolección de datos.....	59
Anexo 4: Consentimiento informado.....	63

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1:	45
Cuadro 2:	46
Cuadro 3:	49

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día los restaurantes son indispensables en la vida moderna, la actividad laboral no permite en muchos casos regresar al hogar para alimentarnos, son los restaurantes apostados cerca a los centros laborales los que cumplen este importante rol de prestar servicio de alimentación a los trabajadores para que puedan terminar con sus labores diarias. El sector de los restaurantes cuenta con la posibilidad de seleccionar la mejor calidad de los alimentos y proporcionar a los consumidores una experiencia gastronómica inolvidable. *“Nuestra gastronomía de nuestro país en los últimos años ha mejorado y con ello el crecimiento paralelo de los centros comerciales que no solo cuentan con espacios para entretenimiento, compras o servicios, también para deleitar el paladar con recetas al gusto del cliente”*. (Arévalo, 2015).

Actualmente nuestro país es muy reconocido gracias a su exquisita gastronomía, es por tal razón que cuando vienen extranjeros a nuestro país lo primero que quieren es probar nuestros diversos platos, entre los platos más solicitados tenemos al ceviche, así como también otros platos como el arroz con pato, arroz con pollo, arroz cabrito con tamal, entre otros platos.

En los últimos años, otras actividades del servicio de comidas crecieron en 1,33% principalmente por la actividad de concesionarios de alimentos, con la apertura y renovación de contratos, mayores órdenes en raciones extras y el incremento de personal por parte de las empresas contratantes.

De igual modo, se realizaron servicios especiales en almuerzos buffet, menús balanceados, atención en cafeterías corporativas y servicio de venta de snacks con carrito repartidor en oficina.

También, el suministro de comidas para contratistas (servicios de alimentación a empresas de transporte aéreo y terrestre) se incrementó por la mayor afluencia de pasajeros en los principales departamentos, debido a las festividades, ferias, convenciones y vacaciones de medio año.

El poblador de Piura se caracteriza por ser exigente en el buen comer y eso se ve reflejado en el buen sabor de la cocina piurana que ha dado la vuelta al mundo. El secreto se basa en su arte de sazonar, así como también por sus altas propiedades nutritivas cuyo sabor es bastante agradable. La riqueza y exquisitez de la gastronomía piurana, parte importante de aquella peruana, se explica por la confluencia en ella de diversas prácticas culturales y sus ingentes recursos alimenticios en los que se incluyen los marinos.

Nuestra ciudad de Piura aparte de ser conocida por ser calurosa, los turistas llegan atraídos por las hermosas playas del litoral piurano y también buscan ávidamente los restaurantes y fondas populares afamadas para degustar los platos típicos, entre los potajes tradicionales tenemos: el ceviche, Chilcano, Sudado, Malarrabia, Adobo, Seco de cabrito, Rachi rachi, Seco de chabelo, chifles, natilla, La chica de jora, entre otros.

Por lo anteriormente expuesto, la investigación se formula a través del siguiente enunciado: ¿Cuál es la caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú. Caso: Restaurante Señor Perú – Piura, 2021?

Teniendo como objetivo general: Identificar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú. Caso: Restaurante Señor Perú – Piura, 2021.

Y como objetivos específicos:

1. Identificar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú.
2. Identificar y describir las características del control interno del Restaurante Señor Perú – Piura, 2021.
3. Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú y del restaurante Señor Perú – Piura, 2021.

Finalmente, la investigación se justifica

La generación de puestos de trabajo en el sector de la gastronomía ayuda a reducir la pobreza en nuestra región, permitiéndole al ciudadano común crecer en el sector micro empresarial, tomando acciones proactivas y emprendedoras con un mejor criterio, buscando siempre lo mejor para las empresas y creando puestos de trabajo para el desarrollo del país.

La investigación aportará al conocimiento de los estudiantes, para que obtengan una base de datos y antecedente para continuar con el desarrollo de trabajos de investigación relacionados con su control interno en el rubro restaurantes, así como fuente de consulta para público en general.

La investigación fue de diseño no experimental – descriptivo – bibliográfico - documental y de caso; para él recojo de información se empleó las técnicas de la revisión bibliográfica, la entrevista a profundidad y análisis comparativo, y como instrumentos fichas bibliográficas, un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes y los cuadros 01 y 02 de esta investigación; encontrando los siguientes resultados:

Respecto a la revisión bibliográfica (Objetivo específico 1), según los autores pertinentes revisados: Señalan la importancia del control interno como una herramienta práctica de gestión, que permite evaluar en forma periódica, a través de un monitoreo continuo la rentabilidad de la empresa. Respecto a la empresa del caso de estudio (Objetivo específico 2): la empresa no tiene implementado formalmente un sistema de control interno, sin embargo, estas empresas si toma en cuenta algunos componentes del control interno para mejorar su gestión administrativa que le permitirá identificar los riesgos y cumplir con sus objetivos planteados. Finalmente, se concluye que tanto los resultados del objetivo específico 1 y los resultados del objetivo específico 2, coinciden en la importancia que tiene el control interno en el correcto funcionamiento de las empresas.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales

En esta investigación se entiende, por antecedentes internacionales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en cualquier parte del mundo, menos Perú; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de esta investigación.

Según Cuaspud & Yáñez (2015), en su tesis titulada “Diseño de un sistema de control interno para las empresas de servicios de restaurantes Distintivo Q de la zona de Mariscal del distrito Metropolitano de Quito. Cuyo objetivo general es diseñar un sistema de control interno para las empresas de servicios de restaurantes distintivo Q de la zona de Mariscal del distrito Metropolitano de Quito. Concluyeron que el control interno es un proceso que requiere la participación de todos los involucrados en las áreas de una empresa, por lo que se hace necesario que la administración dedique tiempo y recursos a la capacitación inicial del personal, el mismo que de entrada no está preparado y con el conocimiento necesario para adaptarse y acoplarse a los procedimientos internos”.

Benavides (2014). En su trabajo de investigación titulado “Manual de procedimientos administrativos y financieros para el restaurante y marisquería la hueca del sabor de la ciudad de Tulcán, Provincia del Carchi”. Cuyo objetivo general es: diseñar el manual de procedimientos administrativos y financieros, para el restaurante y 7 marisquería “la hueca del sabor” de la ciudad de Tulcán, Provincia del Carchi. La cual llegó a las siguientes conclusiones: Al no contar con un manual administrativo, la empresa

presenta falencias en la administración, no se maneja adecuadamente el talento humano, no se conoce de forma confiable la información financiera, no se trabajan con eficiencia los recursos. Se encuentra suficiente material científico y técnico, publicado en medios digitales o impreso, que han sido elaborados por estudiosos en administración, para que las empresas puedan consultar y resolver situaciones, estos manuales son actualizados constantemente acorde a las necesidades del mercado. Este trabajo es hecho para utilizarlo de forma sencilla y a la misma vez de solución a una serie de carencias y dificultades para procedimientos administrativos para organizaciones similares. Esta empresa está mejor organizada y estructurada que la competencia.

Villagómez (2011), manifiesto “Propuesta de Mejoramiento para la seguridad Alimentaria en los Restaurantes de la ciudad de Otavalo Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede-Ibarra. Ecuador”. Teniendo como objetivo general es Diseñar una propuesta de Mejoramiento para la seguridad Alimentaria en los Restaurantes de la ciudad de Otavalo Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede-Ibarra. Ecuador. Concluyó que en la ciudad de Otavalo las personas que poseen un restaurante o un lugar que expenden comida, no cuentan con un manual de procesos para elaboración de un producto de calidad, lo que provoca que los alimentos preparados en su gran mayoría causen ingesta en los comensales. Las personas que manipulan a diario desconocen que 8 existen Normas de Higiene, y al ver que únicamente trabajan por necesidad, y por lógica me di cuenta que no tienen ningún título o capacitación a cerca de la manipulación de alimentos. Se ha visto gracias a la investigación realizada que el tema de seguridad alimentaria está muy descuidado empezando por los dueños de los restaurantes que únicamente trabajan para poder

lucrar, seguido de las autoridades que permiten abrir más restaurantes que no son conscientes de salud ciudadana.

2.1.2 Nacionales

En esta investigación se entiende, por antecedentes nacionales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en cualquier parte del Perú, menos en la ciudad de Piura; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de esta investigación.

Ruiz (2021), en su tesis titulada “Caracterización del control interno y el financiamiento de la microempresa restaurante churrasquería Mila’S S.A.C. – Huacho, 2021. Teniendo como objetivo General: Determinar y describir las características del control interno y el financiamiento de la microempresa “RESTAURANTE CHURRASQUERIA MILA’S S.A.C.” HUACHO 2021. Metodología: El tipo de investigación es descriptivo correlacional, con enfoque cualitativo, no experimental. Población y Muestra: Estuvo conformada por 8 personas que laboran en la microempresa para la recolección de datos, se aplicó técnicas de análisis, indagación, tablas de frecuencias, gráficos estadísticos, tabulación de datos, la entrevista, utilizando como instrumento el cuestionario. Con los resultados obtenidos de la investigación basada en la entrevista y con la información recopilada mediante el cuestionario se llegó a la conclusión, que la empresa con un manual de control interno brinda un mejor soporte en la gestión administrativa, operativa y de servicio. Así mismo el financiamiento le permite ser más competitivo y tener una solidez hacia sus competidores, las variables mencionadas brindan mejoras en la relación de la

microempresa. Para todo ello, se conservó la ética profesional, cultura institucional y calidad de servicio, en bienestar de la empresa.

Solano (2020), en su tesis titulada “Características del sistema de control interno en la gestión administrativa de la micro empresa restaurant El Chef Andino E.I.R.L. de Huaraz, 2018. Teniendo como objetivo general determinar las características del sistema de control interno en la gestión administrativa de la Micro Empresa Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. de Huaraz, 2018. En la metodología se aplicó un diseño de investigación no experimental, un nivel descriptivo simple y un tipo de investigación cuantitativo. Se aplicó como técnica de investigación la encuesta y como instrumento el cuestionario estructurado a una población y muestra de 8 trabajadores del Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. Los principales resultados fueron: Un 75% de trabajadores sostuvo que la entidad cuenta con misión y visión institucional, no obstante, el 58% no recibe capacitación por parte de especialistas. En relación a la gestión administrativa el 63% expresó que no hay una planificación de los objetivos que deben cumplir, 50% mencionó no cumplir el control recurrente y un 38% el control posterior. Por último, las características del control interno son determinadas concluyendo: El cumplimiento de los valores éticos en la entidad es escaso, su misión y visión es bien difundida en los participantes de la entidad, sin embargo, en relación al componente evaluación de riesgos no son consideradas como políticas la detección, evaluación y solución a los riesgos, la gestión de la entidad busca estar comprometida con obtener mayor demanda de usuarios mediante la prestación de sus servicios.

Cubas (2019). En su tesis titulada: “El control interno del almacén y su incidencia en la rentabilidad de las ventas del restaurante Tanuki, Miraflores, 2018”. Este trabajo de

investigación tiene como objetivo principal determinar de qué manera el control interno del almacén incide en la rentabilidad de las ventas del Restaurante Tanuki, Miraflores 2018. El diseño de la investigación es de forma no experimental, transversal. El instrumento usado es la lista de cotejo, teniendo como resultado su implementación. Los resultados, obtenidos indican que, si existe un grado de incidencia del control interno del almacén en la rentabilidad económica y financiera, mediante las ratios de Rentabilidad de ventas aplicados se puede comprobar en las tablas N°4 y 7 en el que se aprecia una mejora gracias a la correcta aplicación del control interno en el área de almacén. Así mismo al tener un personal capacitado, genera calidad en el trabajo, ayuda a mantener bajo el costo, incrementa la productividad, ayuda a tomar buenas decisiones y dar soluciones a posibles problemas, esto se puede comprobar en la tabla N°5. Por último, el manual de control interno de realizar labores más eficientes; así mismo facilita las labores de auditoría, la evaluación del control interno y su vigilancia.

Gallardo (2017), en su tesis titulada: “Análisis del Control Interno y Propuesta de Instrumentos de Gestión para la empresa Restaurant Pollería La Esquinita S.R.L., Nuevo Chimbote,2017”. Tuvo como objetivo general: desarrollar un análisis de control interno y elaborar una propuesta de instrumentos de gestión para la empresa Restaurant Pollería La Esquinita S.R.L., distrito de Nuevo Chimbote”. Teniendo como metodología de tipo descriptivo referencias, con la técnica la entrevista con un cuestionario de 30 preguntas. Concluyendo que la empresa no tiene un sistema de control interno adecuado por motivo que la empresa no realiza sus operaciones sin utilizar instrumento de gestión adecuado, se concluyó que es muy deficiente porque

carece de documentos de gestión y de medidas de control elementales que permitan desempeñar con eficiencia.

Mendoza y Apaza (2017), en su investigación “Sistema de costos y los efectos económicos en la gestión de la cadena de restaurantes Inversiones grupo Don Tomás SAC, presentada a la Universidad Andina del Cusco, concluyen que no se administra el sistema de costos adecuadamente, los precios fijados para los diferentes platos que se expenden no son reales, la propuesta del sistema de costos para mejorar la gestión administrativa y financiera, permite a la Cadena de Restaurantes ser más rentable y competitiva. Los trabajadores manifiestan que la implementación del sistema de costos si genera un efecto económico en la gestión permitiendo administrar de mejor manera el costo de insumos. La adecuada determinación del costo y la transformación directa o indirecta de materias primas contribuye a la generación de mayores ingresos económicos. La administración técnica de Mano de obra directa o indirecta en la preparación de diferentes viandas y/o platos en los cuatro locales, se estableció que efectivamente genera efectos económicos en la gestión de la Cadena de Restaurantes.

2.1.3 Locales

En esta investigación se entiende, por antecedentes locales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en la región y ciudad de Piura; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de esta investigación.

Rivera (2017). En su tesis denominada “Caracterización del Control Interno de las Micro y Pequeñas empresas de servicios del Perú, rubro restaurants. Caso restaurant cevichería el tío Jhony empresa EIRL Sullana (2017)” trabajando su investigación de forma cuantitativo, no experimental, tuvo como objetivo general “Determinar y

describir las principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú rubro restaurante cevichería “EL TIO JHONY EIRL Sullana 2017” concluye que no se identifican y analizan periódicamente los riesgos en la compra de insumos e ingredientes, producción y venta de platos; debido a que no hay mecanismo de control interno en las diversas operaciones comerciales.

Girón (2016). En su tesis denominada “Los Mecanismos de Control Interno administrativo de los restaurantes del distrito de Sechura y su impacto en los resultados de Gestión en el periodo 2015” trabajando su investigación de tipo descriptivo, tuvo como objetivo general determinar los mecanismos de control interno administrativo de los restaurantes, del 11 distrito de Sechura y su impacto en los resultados de gestión en el periodo 2015, se concluyó que el impacto de los mecanismos de control interno administrativo fue positivo debido a que se cumplieron parcialmente las normas de Control Interno.

Carhuachinchay (2016). En su tesis titulado “Los mecanismos de control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de los restaurantes turísticos en la provincia de Sullana - Piura, año 2016”, realizada en la Universidad católica los ángeles de Chimbote, Piura - Sullana, cuyo objetivo fue analizar los mecanismos de control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de los restaurantes turísticos en la provincia de Sullana - Piura, año 2016. Los resultados indican que el 93% de las empresas en investigación cuentan con extintores operativos vigentes y señalización de las zonas de escape y seguridad en caso de emergencia. En cumplimiento del D.L. Se pudo obtener información que sólo 10 % de empresas en estudio mantienen a sus trabajadores registrados en el Ministerio de Trabajo (MTPE),

el 77% mantiene algunos registrados. La mayoría presenta un control interno con algunas deficiencias en sus diversos procesos. Se concluye que el inadecuado control interno afecta negativamente sus resultados de gestión.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Marco teórico

2.2.1.1 Control interno

Según Holmes (1987), define al control interno como la herramienta que es utilizada por la gerencia, con el fin de proteger y custodiar los bienes con los que cuenta una empresa, evitando fraudes, evitando contraer obligaciones sin autorización y evitar desembolsos indebidos. Ofreciendo seguridad en la parte contable al momento de emitir los informes contables, los cuales son de gran importancia para la toma de decisiones.

La gerencia como una de sus funciones es diseñar un control interno, lo cual va garantizar el buen funcionamiento de la empresa, además de cuidar, proteger, resguardar y asegurar que los recursos de la empresa, evitando así malversación, robos, desfalcos y mal usos de la información; dando la seguridad de que se utilicen estos recursos de manera eficiente y eficaz siempre con autorización de la alta gerencia de la empresa, dando a la administración la seguridad que el informe contable que se ha de presentar sea lo más confiable, de manera que se pueda tomar decisiones, sobre todo las más acertadas que beneficien la buena marca de la empresa.

2.2.1.2 Teorías de Control interno según Koontz y O'Donnell

Según Koontz y O'Donnell, el control interno en las empresas es de gran importancia debido a que determina aquellas medidas favorables para modificar previamente

actividades de manera que se obtengan lo planificado de manera exitosa, analizando aquellas causas que pueden dar origen a las deficiencias para que estas no se repitan en el futuro, disminuyendo los costos, evitando a toda costa posibles errores.

Según Monllau (1997), el autor nos dice que la teoría clásica el control interno en aquellos tiempos era considerado la autoridad, por tal motivo es que el control interno para la universidad de Harvard es considerado como un conjunto de mecanismos que permite el cumplimiento de los objetivos. El control interno son procedimientos que se tienen que diseñar según la necesidad de cada empresa y además de diseñar se tiene que supervisar para que se cumpla al pie de la letra y no quede solo en papeles. Hay muchos autores que opinan que el control interno es fundamental para una buena gestión de la empresa, es por ello que es responsabilidad del gerente de la empresa o del administrador diseñar un buen sistema de control interno y además de contar con profesionales idóneos que se adapten a estos lineamientos.

Según Besle & Brigham (2008), hace referencia al control interno como “conjunto de procedimientos de verificación automática que se producen por la coincidencia de los datos reportados por diversos departamentos o centros operativos”, según algunos expertos mencionan que la cuenta de inventarios en una organización es la que tiene mayor importancia siendo parte del activo corriente, ya que las utilidades que adquiere una empresa proceden de estas cuentas y de su buen manejo. Las ventajas de implementar un adecuado control interno es que ayuda a disminuir los altos costos financieros debido a tener excesivo inventario en donde se puede gastar por pérdidas, merma o desmedro de los productos, y con el mejor control de la mercadería a través del Kárdex evitamos también fraudes o sustracciones y podemos saber lo que tenemos

en stock y poder vender. Pero esto no solo queda en un control a través de Kárdex sino también debe realizarse un conteo físico mensual o a fin de año.

Según la **INTOSAI** (Comisión de Normas de Control Interno de la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores), **2004**. Define al control interno como el conjunto de planes, procedimientos, métodos y demás medidas de una institución, con la finalidad ayudar a que se cumplan con los objetivos principales como es de promover operaciones de manera eficiente y eficaz, brindar productos y servicios de calidad, promoviendo el cuidado del patrimonio evitando cualquier pérdida por pésima gestión o despilfarro, fraudes o irregularidades, teniendo en cuenta las leyes que regulan la actividad, así como las diversas directivas y objetivos de la misma. la importancia de obtener información financiera y de gestión, datos que sean confiables, completos entregados de forma oportuna en los informes que se han de presentar.

Por ello que es muy necesario contar con profesionales capacitados que tomen las decisiones correctas, así las acciones ejecutadas den resultados positivos gracias a las decisiones tomadas, todo ello previamente planificadas según las necesidades de la empresa y con ayuda de cada una de las áreas de la empresa ya que en cada área hay un jefe que conoce cómo funciona su área y que riesgos pueden ser considerados potenciales para tomar acciones y evitar problemas que perjudiquen a la empresa.

2.2.1.3 Los objetivos del control interno

Según el marco establece que los objetivos de control interno, se divide en tres categorías las cuales son las siguientes:

- **Los objetivos operativos;** estos objetivos están relacionados en la eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad, incluyendo objetivos como los operacionales y los objetivos de rendimiento, además de la protección de sus activos frente a posibles pérdidas.
- **Los objetivos de la información;** están relacionados con la información financiera y no financiera, los cuales abarca aspectos de confiabilidad, oportunidad, transparencia, u otros conceptos establecidos por organismos reconocidos o políticas de la propia entidad.
- **Los objetivos de cumplimiento;** en esta parte se refiere a efectuar las leyes que regulan la actividad de la empresa, así como las normas internas de la misma.

2.2.1.4 Limitaciones del control interno

El control interno brinda un grado de seguridad alto, aunque no absoluto en relación con los objetivos propuestos de la empresa, sin embargo, no es perfecto y existen limitaciones: debido a que el control interno no pueden evitar que se aplique malas decisiones por mala interpretación de los profesionales encargados, tampoco el control interno puede evitar que se desarrollen actividades externas que impidan en la organización el no cumplimiento de los objetivos operacionales; por lo tanto, las limitaciones pueden ser resultado de:

- La toma de decisiones puede ser erróneas debido a un mal criterio por parte del profesional encargado.
- No se adecuan de manera correcta los objetivos establecidos como condición previa para el control interno.
- Estas limitaciones evitan que el encargado de la empresa ya sea el gerente o administrador puedan tener la certeza de alcanzar los objetivos en la empresa,

para esto la herramienta del control interno brinda la seguridad y razonabilidad de la información para obtenerlos. A pesar de estas limitaciones, los encargados de las empresas deben ser consciente de estas limitaciones cuando seleccionen, desarrollen y desplieguen los controles internos.

2.2.1.5 Los principios técnicos de control interno

Estos principios de control interno integran los pilares, cuya base es la eficiencia que se ha demostrado en su aplicación práctica en cada una de las actividades financieras, hoy en día estas son reconocidas como parte esencial en el control de los recursos de la empresa tanto humanos como financieros.

Los principios técnicos de control interno son los siguientes:

- El personal de la empresa debe tener responsabilidades delimitadas;
- La separación de funciones debe ser supervisadas para asegurar que se cumpla;
- Debe ser prioridad de la empresa el seleccionar personal, que sea honesto y hábil en la tarea que desempeña.
- Se debe realizar de manera continua pruebas de exactitud a la empresa;
- Las empresas deben contar con seguros para protección del talento humana y bienes de la empresa;
- Las instrucciones al personal deben ser explicadas y estar en MOF;
- La utilización de estrategias como las cuentas de control;
- Uso de formularios pre - enumerados para un mejor control;
- El uso de efectivo solo para movimientos pequeños, y operaciones grandes hacerlas a través de la banca por internet o por medio de cheques;
- Depositar el dinero de manera inmediata e intacta.

2.22.2.1.6 Componentes y principios de control interno

Los componentes y principios de control interno se aplican a cada uno de los objetivos que lo componen entre ellos tenemos, los operativos, los de informativos y de cumplimientos.

Entre ellos tenemos:

1.- El entorno de control

- Los valores éticos y la integridad son los compromisos que tienen las organizaciones.
- Los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos los establece la alta dirección con la supervisión del consejo.
- Las organizaciones buscan profesionales comprometidos al desarrollo de la misma, es por ello que el compromiso de las empresas es atraer, desarrollar y retener a estos profesionales.

2.- La evaluación de riesgos

- Las empresas con el fin de identificar y evaluar los riesgos que pueden estar presentes definen con claridad cada uno de los objetivos.
- Las organizaciones buscan e identifican las deficiencias o los riesgos para la consecución de sus objetivos y los analiza para determinar cómo se deben gestionar.
- Las organizaciones como deficiencias o riesgos consideran la probabilidad de fraude al realizar la evaluación para la consecución de los objetivos.
- Las organizaciones buscan e identifican los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.

3.- Las actividades de control

- En las empresas las actividades relacionadas con control interno brindan ayuda para disminuir en lo posible los riesgos que puedan perjudicar o entorpecer la consecución de los objetivos propuestos.
- Las empresas establecen actividades para implementar el control interno integrando la tecnología para ayudar al logro de los objetivos.

4.- La información y comunicación

- La información entre la empresa y el encargado de control interno debe darse de manera oportuna, utilizando información eficiente y eficaz.
- Los gerentes o administradores de las empresas se comunican con sus colaboradores para comunicarles los objetivos y definirles sus funciones y responsabilidades en cada una de sus áreas.

5.- Las actividades y la comunicación

- Las empresas para verificar si está presente el control interno y cada de sus componentes, lo primero que hará es seleccionar, desarrollar y realizar evaluaciones continuas y/o independientes que le brinden información veraz de su funcionamiento.
- Las empresas informan sobre aquellas deficiencias encontradas en relación con el control interno, esta debe ser de forma oportuna al personal responsable para que estos puedan aplicar medidas correctivas según correspondan.

2.2.1.7 Importancia del control interno

El Control Interno contribuye a la disminución de deficiencia beneficiando a la empresa. Si se implementa y fortalece el control interno, entonces se promoverá la

aplicación de nuevas medidas que ayuden al logro y obtención de los objetivos definidos.

Entre los principales beneficios tenemos los siguientes:

- a) El control interno ayuda a mejorar el rendimiento de la empresa y se cumplan con los objetivos establecidos.
- b) Cuando el Control Interno se aplica de manera correcta ayuda a tener una óptima gestión en todas las áreas, en todos los procesos y en todas las actividades.
- c) Para muchos, el control interno en una empresa permite evitar fraudes en las entidades privadas y en las entidades públicas ayuda a luchar contra la corrupción.
- d) El Control Interno fortalece a la empresa y permite obtener las metas de desempeño, rentabilidad y evitar la pérdida de los recursos.
- e) El Control Interno brinda seguridad para que la empresa ejecute las leyes que regulan su actividad, evitando sanciones y otras consecuencias, además de facilitar el aseguramiento de información financiera confiable.
- f) Ayuda a la empresa a cumplir sus metas, evitando peligros no reconocidos y sorpresas a lo largo del camino.

2.2.1.8 El fin fundamental del control interno

El fin primordial del Control Interno es brindar la máxima seguridad para corregir cualquier operación efectuada por los responsables dentro de una organización. Por tanto, todo el personal, desde los directivos hasta los trabajadores debe disponer de los procedimientos y métodos que ayuden al desarrollo de cada una de sus operaciones, que le ayuden a obtener una seguridad razonable en las actividades realizadas.

2.2.1.9 La implementación del sistema de control interno

Las organizaciones públicas y/o privadas establecen y mantienen actualizado lo que implementan en el control interno para asegurar un correcto desarrollo de sus actividades administrativas, actividades financieras y actividades operacionales.

2.2.1.10 Tipos de control interno:

Control interno administrativo

Este tipo de control es uno de los controles más importantes porque de sus directivos depende que se implemente un adecuado control en las diferentes áreas de la empresa, ya que todo pasa por el gerente como las transacciones, las autorizaciones de inversión, la creación del manual interno de la empresa, la programación de capacitaciones y el reclutamiento adecuado del personal idóneo para la empresa no solo buenos profesionales sino con calidad de personas. Por ejemplo, de que nos sirve tener un excelente profesional en el área de recursos humanos sino no tiene calidad de persona y perfil de Líder en donde sepa escuchar al personal y puedan tener la confianza para informarle los riesgos que pueden existir en las diferentes áreas.

Una de las tareas que deben desarrollar los directivos con responsabilidad es la protección y custodia de los recursos de la empresa, así mismo revelar los errores o desviaciones relacionados al manejo de los recursos, de esta manera es importante mantener un óptimo control interno a nivel administrativo, el cual comprende información total, que le permita cumplir con los objetivos.

El control interno financiero

El control interno financiero hace relevancia a la custodia de recursos financieros, materiales y a la verificación de los registros e informes financieros de una entidad. Es

responsabilidad de la alta gerencia de la empresa, incluir dentro de sus actividades diversos procedimientos que le ayuden a obtener un control eficiente a nivel financiero.

El control interno previo al compromiso

Este control permite que antes de efectuar un gasto o una salida se debe analiza y/o revisar las operaciones o transacciones que crean el compromiso de salidas o desembolsos por ello se debe examinar lo siguiente:

- Que las operaciones sean verdaderas y tengas sustento.
- Las operaciones deben seguir el proceso determinado; por ejemplo: en las compras debe ver todo un proceso como la convocatoria de proveedores, y el seguimiento del mismo.
- Las proyecciones de las ventas mensuales deben acercarse a la realidad y tomar medidas de inmediato si lo proyectado está muy lejos de la realidad.

2.2.1.11 La documentación del sistema de control interno

El sistema de Control Interno debe estar documentado mediante un procedimiento de la entidad, con el fin que lo documentado sea cumplido a cabalidad, este procedimiento debe estar relacionado con el MOF de la entidad, donde se deben establecer la autorización de cada una de las operaciones, así como su registro, de manera que el trabajo del personal sea ejecutado por personal idóneo.

2.2.1.12 La administración del riesgo

Se refiere a la evaluación que se realiza para la detección de riesgos y esto se hace en coordinación con cada una de las áreas, lo que se evalúan son aspectos internos y

aspectos externos de la empresa que puedan a ser consideradas como amenazas que obstaculizan los objetivos de la organización.

2.2.1.13 La valoración del riesgo

Es muy importante e interesante que la empresa establezca una estructura del riesgo, que considere los factores a nivel externo, entre ellos tenemos los factores sociales, factores económicos, factores políticos y factores tecnológicos, además de incluir en esta estructura los factores de riesgos internos, en los que se encuentran las operaciones, los procesos y el personal que labora en la empresa.

2.2.1.14 La identificación de factores

Aquí los encargados de las organizaciones o los gerentes de las empresas buscan y determinar los factores tanto internos como externos que son los que generan riesgos, y determinar que está sucediendo y qué medidas adoptar para evitar que estos riesgos pasen hacer relevantes y perjudiquen el desarrollo de la empresa. Para identificar factores de riesgos primero se debe hacer una evaluación de cada una de las áreas y determinar qué área es la más vulnerable a riesgos y planean estrategias que eviten que los riesgos sean considerables y preocupantes para la empresa.

2.2.1.15 Manejo del riesgo

El manejo del riesgo tiene que ver con la reacción que se tenga la empresa al encontrar deficiencias en el control interno, es por ello por lo que no solo es tener medidas de contingencia, sino también tener un profesional capaz de tomar las mejores acciones que ayuden a reducir el riesgo o en el peor de los casos asumir el riesgo.

2.2.1.16 Plan de manejo de riesgos

El plan de manejo de riesgo es formular un plan con los hallazgos encontrados, este plan debe ser formulado por la alta dirección de la empresa en donde se detalla las acciones a seguir para evitar riesgo, o si ya hay riesgo, este plan servirá para solucionar estas deficiencias y tener en constante supervisión las áreas donde se detectaron estos riesgos así evitar que se repitan.

Por ejemplo si en una empresa de ferretería se detecta que la persona que entrega los productos está entregando más cosas de lo que detalla la factura, esto quiere decir que no hay otra persona que revise que lo que se entregó es lo que detalla la factura, entonces la solución no sería cambiar al que entregaba los productos, la solución sería poner otra persona que revise al final que se hallan, entregado conforme a las facturas, y esto si se viene aplicando en grandes almacenes como es Sodimac, Home center, entre otros; en donde el personal de seguridad en la puerta revisa que lo que lleva el cliente sea lo que esta detallado en la factura o boleta.

2.2.1.17 El monitoreo

Si hemos realizado el plan de riesgo es porque hemos encontrado riesgos, entonces tenemos que estar en constante monitoreo para que estos riesgos no se vuelvan a repetir, pero esto se hace a través de pruebas selectivas en donde no se informa que se va a ser una evaluación, sino que se hace una evaluación sorpresiva y así poder asegurar que los riesgos no vuelvan y si se encuentran otra vez los mismos riesgos poder tomar acciones más severas y asertivas.

2.3. Marco conceptual

2.3.1 Definición de control interno

Mantilla (2005), el control interno se define como un proceso realizado por la junta de directores, administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar una razonable confianza en que los objetivos de las siguientes categorías se están cumpliendo: Efectividad y eficiencia de las operaciones: de tal forma se orienta esta categoría a los objetivos básicos de negocio de cualquier entidad, incluyéndose aquí los objetivos relativos al desempeño de la rentabilidad y la salvaguarda de recursos. La fiabilidad de la información financiera: esta se relaciona con la elaboración de estados financieros publicados e íntegro, incluyendo los estados financieros intermedios aquellos datos financieros seleccionados derivados de dichos estados, tales como las ganancias obtenidas, informadas públicamente.

Huilca (2010). Control interno, lo define como una expresión que utilizamos con el fin de describir las acciones adoptadas por los directores de entidades, gerentes o administradores, para evaluar y monitorear las operaciones en sus entidades. El sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables.

2.3.2 Definiciones de empresa:

Las empresas son la base de nuestro sistema económico, producen los bienes y servicios que son necesarios y a la vez proporcionan a los empleados el dinero preciso para comprarlos. Se vale de la administración para lograr sus objetivos; sirviendo como motor y permitiendo el cumplimiento de estos (Vertiz, 2016). La empresa es

utilizada para referirse a aquellas organizaciones formadas por distintos elementos humanos, técnicos y materiales, que tiene como objetivo conseguir algún beneficio económico o comercial, ya sea con el uso de los distintos factores productivos a su alcance, como el capital, el trabajo y la tierra, también buscan conseguir la satisfacción de sus clientes cubriendo sus necesidades (Vicencio, 2015).

2.3.3 Definiciones de las micro y pequeñas empresas:

Las micro y pequeñas empresas son las unidades económicas constituidas por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto principal desarrollar actividades de producción, comercializando bienes o prestaciones de servicios (Rengifo, 2017).

Una Mype es la que opera la persona natural o jurídica, que desarrolla diferentes actividades, a su vez permite dar paso a una alternativa correcta de negocio con la finalidad de obtener bienes o prestar servicios, para que genere ingresos, y así poder solventar los gastos de la entidad (Velezmorro, 2018).

2.3.4 Definiciones de restaurante

El restaurante es aquel establecimiento o comercio en el cual se ofrece a los clientes comidas y bebidas de diverso tipo para su consumo in situ, es decir, las personas que asisten a un restaurante se sientan en las mesas que este tiene dispuestas, eligen aquello que quieren comer y beber de una carta o menú que se les facilita, lo ordenan a un mozo o camarero, y una vez listos los alimentos y bebidas se los sirve en a la mesa para que consuman el pedido allí mismo.

III. HIPÓTESIS

Por ser una investigación de tipo descriptivo y estudio de caso, la presente investigación no formulará hipótesis, basándose en:

Galán (2009) en su publicación “Las hipótesis en la investigación” donde determinó que “No todas las investigaciones llevan hipótesis, según sea su tipo de estudio (investigaciones de tipo descriptivo) no las requieren. Todo proyecto de investigación requiere preguntas de investigación, y solo aquellos que buscan evaluar relación entre variables o explicar causas requieren formular hipótesis”.

Martínez (2006) en su publicación “*El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica.*” donde precisó que el estudio de casos es inapropiado para el contraste de hipótesis y que este ofrece sus mejores resultados en la generación de teorías”.

IV. METODOLOGÍA.

4.1. Diseño de investigación.

El estudio de investigación está comprendido bajo un enfoque cualitativo.

4.1.1 El tipo de investigación

El tipo de investigación de tesis es descriptivo debido a que no hay manipulación de variables encontradas, en este caso solo se recolecta la información y se agrupa para tener cifras lo más aproximadas posibles.

4.1.2 Nivel de investigación

La investigación presenta un nivel descriptivo, porque permitió describir y analizar las variables de la investigación. Para el caso en investigación se recolectó información con la finalidad de identificar las oportunidades que mejoren las posibilidades de las Mypes de servicio rubro restaurantes.

4.1.3. Diseño de la investigación.

La investigación utilizó el diseño Cuantitativo -Descriptivo-bibliográfico documental y de caso.

4.2. Población y muestra

4.2.1. Población

Por ser una investigación de caso la población estuvo conformada por las micro y pequeñas empresas del Perú del sector servicio, rubro restaurant.

4.2.2. Muestra

En la investigación se ha tomado a la empresa “RESTAURANTE SEÑOR PERÚ” como el caso de estudio.

4.3. Definición y operacionalización de variables

Tabla 1: Operacionalización de la variable de estudio

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Escala
Control Interno	Es el conjunto de procedimientos, métodos y políticas efectuadas por los directivos y todo el personal, tiene como finalidad prevenir riesgos potenciales que afectan a una institución. (Estupiñan, 2005)	Eficiencia de operaciones.	Se midió mediante el cuestionario y se refiere al cumplimiento de los procesos de la empresa de manera óptima, evitando pérdidas.	-Visión y misión. - Estructural organizacional. - Estrategias -Capacitación al personal -Control de Calidad. - Monitoreo de funciones -Presupuesto - Realización de inventarios.	Nominal
		Normativa legal	Se midió mediante el cuestionario y se refiere al cumplimiento de las normas legales de seguridad y salud en el trabajo y normas del sector Servicios,	-Inducción de Riesgos laborales. -Presentación obligaciones Sunat -Plan de prevención y control Covid-19 - Normas laborales de seguridad	Nominal
		Información contable, financiera	Se midió a través del cuestionario y se refiere a la información contable para el funcionamiento de la empresa y elaboración de estados financieros.	- Transferencias bancarias. -Información financiera clara, concisa, y oportuna	Nominal

Elaboración propia.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1. Técnicas

La investigación hizo uso de la técnica de la entrevista, observación directa Para el recojo de la información de la investigación se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica y documental.

4.4.2. Instrumento

La investigación hizo uso de un cuestionario, como instrumento para la recolección de información para el caso en estudio.

4.5. Plan de análisis.

Para conseguir los resultados del Objetivo específico 1, se utilizó la técnica de revisión bibliográfica. Y el instrumento de fichas bibliográficas; estos resultados fueron descritos en las tablas 01 en la presente investigación. Para hacer el análisis de resultados el investigador observó la tabla 01 con la finalidad de agrupar los resultados similares de los antecedentes nacionales, regionales y nacionales (si los hubiera); luego, estos resultados fueron comparados con los resultados similares con los antecedentes internacionales; finalmente estos resultados fueron comparados con las bases teóricas pertinentes.

Para conseguir los resultados del Objetivo específico 2, se utilizó la técnica de la entrevista. A profundidad y como instrumento un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes. Estos resultados fueron aparecidos en la tabla 02 en la presente investigación. Los resultados del objetivo específico 2, fueron comparados con los antecedentes nacionales, regionales y locales e internacionales, estos resultados fueron explicados a la luz de las bases teóricas y el marco conceptual pertinentes.

Para conseguir el objetivo específico 3 se utilizó la técnica de la explicación comparativa y como instrumento las tablas 01 y 02 de la presente investigación, estos los resultados fueron especificados en la tabla 03. Para hacer el análisis de resultados el investigador explicó las coincidencias y no coincidencias de los resultados específicos 1 y 2 a la luz de las bases teóricas y marco conceptual pertinentes.

4.6 Matriz de consistencia.

Título	Enunciado	Objetivo general	Objetivos específicos	Variables	Metodología
Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú. Caso: Restaurante Señor Perú - Piura, 2021.	¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú. Caso: Restaurante Señor Perú - Piura, 2021?.	Identificar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú. Caso: Restaurante Señor Perú - Piura, 2021.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú. ➤ Identificar y describir las características del control interno del Restaurante Señor Perú - Piura, 2021. ➤ Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú y del restaurante Señor Perú – Piura, 2021. 	Control interno	<p>a) Diseño:</p> <ul style="list-style-type: none"> - No experimental - Descriptivo - Bibliográfico - Documental - De caso <p>b) Técnica</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fichas bibliográfica y documental. <p>c) Instrumento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario

4.7 Principios Éticos

(Uladech, 2020). En la presente investigación se trabajará respetando los principios fundamentales y universales que se toman en cuenta en toda investigación, como son: principio de originalidad, principio de transparencia en los datos obtenidos y principio de confidencialidad.

Principio de originalidad, consistirá en respetar las fuentes de consulta y citarlos en la parte de revisión bibliográfica, tanto de libros de textos como de fuentes electrónicas, tomándose así en cuenta los derechos de propiedad intelectual cuando se estructure el marco teórico en que se basará la investigación.

Principio de transparencia de los datos obtenidos, tomando en consideración que la gran parte de los datos utilizados en la investigación son de fuentes de carácter público, serán incluidos su contenido en la investigación sin modificaciones respetando las normas APA para su transparencia, salvo aquellas necesarias por la aplicación de la metodología para el análisis requerido en esta investigación.

Principio de confidencialidad, se trabajará conservando el contenido de las respuestas tal como se nos proporciona, respetando las opiniones recibidas de personas que colaboraron con la investigación, al responder las encuestas a efectos de establecer la relación causa-efecto de variables. Considerando conveniente que se mantendrá en reserva la identidad de los mismos con la finalidad de lograr objetividad en los resultados.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

5.1.1 Respecto al objetivo específico 1

Identificar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú.

CUADRO 1

AUTORES	RESULTADOS
Ruiz (2021)	Establece que la empresa con un manual de control interno brinda un mejor soporte en la gestión administrativa, operativa y de servicio.
Solano (2020)	Determina que el cumplimiento de los valores éticos en la entidad es escaso, su misión y visión es bien difundida en los participantes de la entidad, sin embargo, en relación al componente evaluación de riesgos no son consideradas como políticas la detección, evaluación y solución a los riesgos, la gestión de la entidad busca estar comprometida con obtener mayor demanda de usuarios mediante la prestación de sus servicios.
Cubas (2019)	Refiere que, al tener un personal capacitado, genera calidad en el trabajo, ayuda a mantener bajo el costo, incrementa la productividad, ayuda a tomar buenas decisiones y dar soluciones a posibles problemas.
Gallardo (2017)	Afirma que la empresa no tiene un sistema de control interno adecuado por motivo que la empresa no realiza sus operaciones sin utilizar instrumento de gestión adecuado, se concluyó que es muy deficiente porque carece de documentos de gestión y de medidas de control elementales que permitan desempeñar con eficiencia.
Mendoza y Apaza (2017)	Refieren que no se administra el sistema de costos adecuadamente, los precios fijados para los diferentes platos que se expenden no son reales, la propuesta del sistema de costos para mejorar la gestión administrativa y financiera, permite a la Cadena de Restaurantes ser más rentable y competitiva.
Rivera (2017)	Menciona que no se identifican y analizan periódicamente los riesgos en la compra de insumos e ingredientes, producción y venta de platos; debido a que no hay mecanismo de control interno en las diversas operaciones comerciales.
Girón (2016)	Afirma que el impacto de los mecanismos de control interno administrativo fue positivo debido a que se cumplieron parcialmente las normas de control interno.
Carhuachin chay (2016).	Menciona que el inadecuado control interno afecta negativamente sus resultados de gestión.

5.1.2 Respecto al objetivo específico 2

Identificar y describir las características del control interno del Restaurante Señor Perú

- Piura, 2021.

CUADRO 2

N°	PREGUNTAS COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿La empresa cuenta con un departamento de control interno?		X
2	¿La gerencia resuelve de forma oportuna, los problemas relacionados al personal, usuarios y proveedores?		X
3	¿Las actividades son ejecutadas y controladas para el logro de los objetivos?		X
4	¿La empresa cuenta con un proceso definido, para el control de calidad del servicio ofrecido?		X
	TOTAL	0	4

N°	PREGUNTAS COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿Cuenta la empresa con un plan de contingencias, para afrontar los riesgos?		X
2	¿La administración tiene en cuenta el alcance de los eventos y el impacto que pueden tener en el logro de los objetivos de la empresa?		X
3	¿El área contable cuenta con tecnología para su funcionamiento eficaz y logro de sus objetivos?		X
4	¿La empresa tiene asignado un lugar específico para resguardar los documentos de la empresa?	X	
5	¿Se emiten reportes oportunos a la gerencia, para que sean revisados y controlados?		X
	TOTAL	1	4

N°	PREGUNTAS COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL	RESPUESTAS	
		SI	NO

1	¿La empresa realiza evaluaciones de la calidad del servicio?	X	
2	¿Se encuentran segregadas las funciones y responsabilidades del personal?		X
3	¿Cuenta la empresa con una estructura organizacional actualizada?		X
4	¿Cuenta la empresa con Manual de políticas y procedimientos actualizados?		X
5	¿Se verifican los saldos de las cuentas y se constatan con los reportes del sistema? (Arqueos).		X
6	¿Se cancela a tiempo las remuneraciones al personal?	X	
7	Para efecto de pagos, se utilizan los instrumentos establecidos según la Norma de Bancarización.	X	
	TOTAL	3	4

N°	PREGUNTAS COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿La información fluye en todos los niveles de la empresa?		X
2	¿Conocen los trabajadores sus funciones y responsabilidades?		X
3	¿La planificación de actividades es comunicada oportunamente?		X
4	¿La administración informa a gerencia sobre inconvenientes con los proveedores y usuarios?		X
5	¿Se informa inmediatamente a la administración los inconvenientes presentados en la organización?		X
6	¿La información proporcionada a gerencia es confiable para la toma de decisiones?		X
	TOTAL	0	6

	PREGUNTAS COMPONENTE: SUPERVISIÓN Y MONITOREO	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿Existe una persona asignada que supervise que se cumplan los procedimientos establecidos?		X
2	¿Se evalúa y supervisa el desempeño de los trabajadores?		X
3	¿Se supervisa el trato a los usuarios del servicio?		X

4	¿La empresa realiza supervisiones rutinarias para verificar que los trabajadores se encuentren en óptimas condiciones?		X
	TOTAL	0	4

5.1.3 Respecto al objetivo específico 3

Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú y del restaurante Señor Perú – Piura, 2021.

CUADRO 3

ELEMENTOS DE COMPARACION	RESULTADOS O.E.1	RESULTADOS O.E.2	RESULTADOS
COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL	Según Gallardo (2017) , En su tesis titulada “Análisis del Control Interno y Propuesta de Instrumentos de Gestión para la empresa Restaurant Pollería La Esquinita S.R.L., Nuevo Chimbote,2017”. Concluyendo que la empresa no tiene un sistema de control interno adecuado por motivo que la empresa no realiza sus operaciones sin utilizar instrumento de gestión adecuado.	La empresa Restaurante el señor Perú., no cuenta con un sistema de control interno lo que dificulta el correcto desempeño del Restaurante.	COINCIDE
COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL	Según Girón (2016) En su tesis denominada “Los Mecanismos de Control Interno administrativo de los restaurantes del distrito de Sechura y su impacto en los resultados de Gestión en el periodo 2015”. Concluyendo que el impacto de los mecanismos de control interno administrativo fue positivo debido a que	El restaurante señor Perú no cuenta con control interno administrativo, por lo que ha tenido problemas de dirección y control.	NO COINCIDE

	se cumplieron parcialmente las normas de control interno.		
COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL	Según Carhuachinchay En su tesis titulada “Los mecanismos de control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de los restaurantes turísticos en la provincia de Sullana - Piura, año 2016”. Concluyendo que el inadecuado control interno afecta negativamente sus resultados de gestión.	El restaurante señor Perú, al no tener un sistema de control interno ha afectado negativamente sus resultados de gestión.	COINCIDE
COMPONENTE DE SUPERVISION Y MONITOREO	Rivera (2017) , En su tesis denominada “Caracterización del Control Interno de las Micro y Pequeñas empresas de servicios del Perú, rubro restaurants. Caso restaurant cevichería el tío Jhony empresa EIRL Sullana, 2017”. Concluyendo que no se identifican y analizan periódicamente los riesgos en la compra de insumos e ingredientes, producción y venta de platos; debido a que no hay mecanismo de control interno en las diversas operaciones comerciales.	El restaurante señor Perú al no tener una persona encargada que supervise el correcto funcionamiento de la empresa, hace que van problemas como insumos en mal estado, hasta la sustracción de los mismos por parte del personal.	COINCIDE
COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL	Cubas (2019) , En su tesis titulada “El control interno del almacén y su incidencia en la rentabilidad de las ventas del restaurante Tanuki, Miraflores, 2018”. Concluyendo que, al tener un personal capacitado, genera calidad en el trabajo, ayuda a mantener bajo el costo, incrementa la productividad, ayuda a tomar buenas decisiones y dar soluciones a posibles problemas.	El restaurante señor Perú no capacita al personal lo que se ha puesto en evidencia al no incrementar su productividad.	COINCIDE

Fuente: Elaboración propia, en base a las comparaciones de los resultados específicos 1 y 2.

5.2 Análisis de Resultados

5.2.1 Respecto al objetivo específico 1

Los autores que han realizado investigaciones sobre el control interno en los restaurantes, han coincidido en lo importante que es implementar un sistema de control interno debido a que con el control interno asegura que el proceso de atención al cliente sea eficiente, además evitar pérdidas en relación a los insumos que no se puede medir la cantidad exacta que se utiliza ya sea diario o por mes, por eso al implementar un buen sistema de control interno ayudara a controlar todos los recursos de la empresa, así como también asegurar el correcto desempeño del personal.

5.2.2 Respecto al objetivo específico 2

Según a la encuesta aplicada a la empresa se ha podido determinar que el restaurante señor Perú no cuenta con un sistema de control interno, y es algo que se ve reflejado al no tener el personal definidos sus funciones, así como también la empresa no cuenta con capacitaciones para aumentar la productividad, y sobre todo sin el sistema de control interno el restaurante no controla correctamente sus recursos ni puede controlar el correcto desempeño de sus trabajadores.

5.2.3 Respecto al objetivo específico 3

Los problemas identificados en el Restaurante señor Perú por no tener un sistema de control interno, ha coincidido en su mayoría con las investigaciones de los diferentes autores, en donde el control interno es algo fundamental para el correcto desempeño de la empresa porque permite detectar problemas a tiempo y tener alternativas para solucionar estos problemas antes de que estos problemas traigan consigo

consecuencias irreversibles a la empresa, generando pérdidas económicas hasta la quiebra de la misma.

VI. CONCLUSIONES

6.1 Conclusiones

6.1.1 Respecto al objetivo específico 1

En conclusión, todas las investigaciones de los autores mencionados en el resultado del objetivo específico 1, hablan que el implementar un sistema de control interno va traer consigo resultados de gestión positivos que permite que la empresa crezca, sea rentable y sobre todo que sea una empresa ordenada en donde se pueda detectar problemas a tiempo y se tengan las soluciones correctas de manera inmediata, siendo una empresa eficiente y eficaz.

6.1.2 Respecto al objetivo específico 2

El restaurante señor Perú al no tener un sistema de control interno carece de eficiencia y eficacia en cada uno de los procesos desde la preparación de los platos hasta la atención de los clientes, y esto le va genera pérdidas económicas para la empresa, además de pérdidas de clientes ya que los cliente buscan restaurantes que ofrezcan platos de comida elaborados con productos de calidad y con una buena atención, y esto se logra solamente con la implementación del control interno, donde se determinen las funciones de cada uno de los trabajadores, en donde también se les capacite para una mejor atención al cliente y sobre todo que se pueda supervisar el óptimo desempeño del Restaurante.

6.1.3 Respecto al objetivo específico 3

En conclusión, las investigaciones de otros autores han confirmado que se ha realizado de manera correcta la aplicación de la encuesta al restaurante porque hay coincidencias en la importancia de implementar un sistema de control interno, y los problemas que se genera al no tener un sistema de control, que perjudica a la empresa y evita su crecimiento y posicionamiento en el mercado.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Referencias bibliográficas

- Agurto N. (2017).** En su tesis titulada “Implementación de un sistema de control interno y su incidencia en la gestión económica de la empresa Ferretería Kong S.A.C, Distrito de la Esperanza 2016”. Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/9194>
- Andino L. (2016).** “Las funciones, responsabilidades y política de sucesión del gerente general, disponible en: <http://www.andino.com.pe/gobierno-corporativo/gerencia/>
- Barrueta & Rivera (2015).** En su estudio titulado “Efectos de la aplicación del control interno en la gestión de las pequeñas empresas ferreteras de Huánuco”. file:///C:/Users/CABINA04/Desktop/Tesis_Muestra%203.pdf.
- Cari P. (2015).** La tesis “Control interno de inventarios y su influencia en la organización contable de las Ferreteras (comercialización de fierros, aceros y afines) de la ciudad de Juliaca periodo 2014”. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/1883/Cari_Sucasaca_Path_y_Yanett.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chipana V. (2017).** Caracterización del control interno en las ferreterías del Perú caso: empresa ferretera las mercedes de la provincia de Azángaro periodo 2017. Juliaca, Perú. Disponible en: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2798/CARACTERIZACION_CONTROL_INTERNO_CHIPANA_CONDORI_VILMA_HERMELINDA.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Coso J. (2013).** Control Interno – Marco integrado, disponible en: http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf
- Gonza E. (2016).** Los mecanismos de control interno administrativo del área de almacén de las empresas del sector comercio – rubro ferretero en la ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión del año 2015. Piura-Perú.

Disponible en:
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1031/CONTROL
INTERNO ADMINISTRATIVO DEL AREA DE ALMACEN GONZA GA
RCIA_ELISA.pdf?sequence=6&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1031/CONTROL_INTERNO_ADMINISTRATIVO_DEL AREA_DE_ALMACEN_GONZA_GARCIA_ELISA.pdf?sequence=6&isAllowed=y)

Guerra S. (2016). En su tesis titulada “el control interno y su importancia en los inventarios de la empresa, inversiones corazón de Jesús s.a.c. rubro ferretería, concepción 2015”. Disponible en:
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1128/CONTROL
INTERNO INVENTARIOS EFICIENCIA GUERRA ROMERO SAUL ED
WIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1128/CONTROL_INTERNO_INVENTARIOS_EFICIENCIA_GUERRA_ROMERO_SAUl_ED_WIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Idrovo y Saldaña (2016), en su tesis titulada “Implementación de herramientas para el sistema de control interno administrativo y contable de la ferretería “cacia”, para el año 2014”. Disponible en: [https://docplayer.es/110934613-Facultad-de-
ciencias-contables-financieras-y-administrativas-escuela-profesional-de-
contabilidad.html](https://docplayer.es/110934613-Facultad-de-ciencias-contables-financieras-y-administrativas-escuela-profesional-de-contabilidad.html)

Mujica M. (2018). El control interno de las pequeñas y medianas empresas Bolivarianas del sector comercial industrial de la Paz – La contabilidad gerencial en la Toma de decisiones. Disponible en:
[https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/18888/Pg-
536.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/18888/Pg-536.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Pintado T. (2019). Propuestas de mecanismos de control interno para la gestión de almacenes de las empresas: Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L.- Paita 2017. Piura- Perú. Disponible en:
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39255/Pintado_RTI.
pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39255/Pintado_RTI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ruiz (2021), en su tesis titulada “Caracterización del control interno y el financiamiento de la microempresa restaurante churrasquería Mila’S S.A.C. – Huacho, 2021. Disponible en:
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/26430/CONTR
OL_INTERNO_RUIZ_BERASTAIN_JOSE.pdf?sequence=1](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/26430/CONTROL_INTERNO_RUIZ_BERASTAIN_JOSE.pdf?sequence=1)

- Rodríguez, Russell & Vega (2016).** Diseño de un sistema de control interno en la empresa A & B representaciones SRL, con el fin de mejorar los procesos operativos - periodo 2015. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/84110464.pdf>
- Saavedra C. (2014).** Control Interno en los Procedimientos Administrativos y Económicos en la Empresa AMÉRICA EXPRESS, disponible: <http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo-ciencias-contables/article/view/461/283>, Revista IN CRESCENDO - Ciencias Contables y Administrativas - Vol. 01, N 02, noviembre 2014.
- Salazar J. (2018)** “Control y manejo de inventarios de la ferretería “San Agustín” de la ciudad de Latacunga y la eficiencia en sus procesos”. Disponible en: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/7932/1/PIUACYA004-2018.pdf>
- Solano (2020),** en su tesis titulada “Características del sistema de control interno en la gestión administrativa de la micro empresa restaurant El Chef Andino E.I.R.L. de Huaraz, 2018. Disponible en: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/26369/CARACTERISTICAS_CONTROL_INTERNO_SOLANO_TORRE_GUIVIC_ESTEFANY.pdf?sequence=1

Anexos

Anexo 1

CRONOGRAMA GANTT

I.- ACTIVIDADES

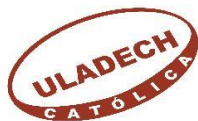
N°	ACTIVIDADES	Meses/2020											
		Octubre			Noviembre			Diciembre			Enero		
1	Elaboración de Proyecto	X											
2	Revisión del proyecto por el jurado investigación		X										
3	Aprobación del proyecto por el jurado de investigación			X									
4	Exposición del proyecto por el jurado de investigación				X								
5	Elaboración y validación del instrumento de recolección de información					X							
6	Elaboración de consentimiento informado					X							
7	Recolección de datos						X						
8	Presentación de resultados							X					
9	Análisis e implementación de los resultados								X				
10	Redacción de informe preliminar									X			
11	Revisión del informe final de la tesis por el jurado de la investigación										X		
12	Aprobación del informe final de tesis por el jurado de investigación											X	
13	Presentación de ponencia en jornadas de investigación												X
14	Redacción del artículo científico.												X

Anexo 2

II.- PRESUPUESTO

Presupuesto desembolsable (estudiante)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/)
Suministros (*)			
• Impresiones	0.50	60	30.00
• Fotocopias	0.10	45	4.50
• Empastado	30.00	1	30.00
• Papel bondA-4	12.00	1	12.00
• Lapiceros	1.00	5	5.00
• USB	25.00	1	25.00
Servicios (*)			
• Uso de Turnitin	100.00	1	100.00
Sub Total			
Gastos de Viaje			
• Pasajes para recolectar información	60.00	4	60.00
Costo de taller			
• Matricula	300	1	300.00
• Taller de titulación	675.00	4	2,700.00
TOTAL			3,266.50

Anexo 3



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Aplicado al RESTAURANTE SEÑOR PERÚ. Para determinar la Caracterización del Control Interno.

FORMATO DE ENTREVISTA

Fecha : Marzo – 2022

Encuestador : Fernández Lequernaque Neptali Alexander

N°	PREGUNTAS COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿La empresa cuenta con un departamento de control interno?		
2	¿La gerencia resuelve de forma oportuna, los problemas relacionados al personal, usuarios y proveedores?		
3	¿Las actividades son ejecutadas y controladas para el logro de los objetivos?		
4	¿La empresa cuenta con un proceso definido, para el control de calidad del servicio ofrecido?		
	TOTAL		

N°	PREGUNTAS COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿Cuenta la empresa con un plan de contingencias, para afrontar los riesgos?		
2	¿La administración tiene en cuenta el alcance de los eventos y el impacto que pueden tener en el logro de los objetivos de la empresa?		
3	¿El área contable cuenta con tecnología para su funcionamiento eficaz y logro de sus objetivos?		
4	¿La empresa tiene asignado un lugar específico para resguardar los documentos de la empresa?		
5	¿Se emiten reportes oportunos a la gerencia, para que sean revisados y controlados?		
	TOTAL		

N°	PREGUNTAS COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿La empresa realiza evaluaciones de la calidad del servicio?		
2	¿Se encuentran segregadas las funciones y responsabilidades del personal?		
3	¿Cuenta la empresa con una estructura organizacional actualizada?		
4	¿Cuenta la empresa con Manual de políticas y procedimientos actualizados?		
5	¿Se verifican los saldos de las cuentas y se constatan con los reportes del sistema? (Arqueos).		

6	¿Se cancela a tiempo las remuneraciones al personal?		
7	Para efecto de pagos, se utilizan los instrumentos establecidos según la Norma de Bancarización.		
TOTAL			

N°	PREGUNTAS COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿La información fluye en todos los niveles de la empresa?		
2	¿Conocen los trabajadores sus funciones y responsabilidades?		
3	¿La planificación de actividades es comunicada oportunamente?		
4	¿La administración informa a gerencia sobre inconvenientes con los proveedores y usuarios?		
5	¿Se informa inmediatamente a la administración los inconvenientes presentados en la organización?		
6	¿La información proporcionada a gerencia es confiable para la toma de decisiones?		
TOTAL			

	PREGUNTAS COMPONENTE: SUPERVISIÓN Y MONITOREO	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿Existe una persona asignada que supervise que se cumplan los procedimientos establecidos?		
2	¿Se evalúa y supervisa el desempeño de los trabajadores?		
3	¿Se supervisa el trato a los usuarios del servicio?		

4	¿La empresa realiza supervisiones rutinarias para verificar que los trabajadores se encuentren en óptimas condiciones?		
	TOTAL		

Gracias por su apoyo en la investigación

ANEXO 4

Consentimiento informado



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú. caso: restaurante señor Perú - Piura, 2021.y es dirigido por **Neptali Alexander Fernández Lequernaque**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Identificar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú. Caso: Restaurante Señor Perú – Piura, 2021.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de su correo. Si desea, también podrá escribir al correo fernandez_lequernaque@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:

Nombre: Hernán Farje Godoy

Fecha: 20/03/2022

Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información):