



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DE FACTORES RELEVANTES DEL
CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS NACIONALES DEL SECTOR SERVICIO,
RUBRO RESTAURANT-POLLERÍA CASO: DON OSCAR'OS
EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD
LIMITADA DEL DISTRITO DE SULLANA, AÑO 2020.**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO
ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES
Y FINANCIERAS**

AUTOR:

RETO FLORES, OFELIA REBECA

ORCID: 0000-0003-2511-9676

ASESOR:

MGTR: ROBERT IVÁN POLO RUIZ

ORCID: 0000-0002-9215-0932

SULLANA – PERÚ

2020



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DE FACTORES RELEVANTES DEL
CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS NACIONALES DEL SECTOR SERVICIO,
RUBRO RESTAURANT-POLLERIA CASO: DON OSCAR'OS
EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD
LIMITADA DEL DISTRITO DE SULLANA, AÑO 2020.**

**TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OPTAR EL GRADO
ACADEMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES
Y FINANCIERAS**

AUTOR:

RETO FLORES, OFELIA REBECA

ORCID: 0000-0003-2511-9676

ASESOR:

MGTR: ROBERT IVÁN POLO RUIZ

ORCID: 0000-0002-9215-0932

SULLANA – PERÚ

2020

1. Título de la tesis

Caracterización de factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales del sector servicio, rubro restaurante – Pollería caso Don Oscar’os Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, del Distrito de Sullana, año 2020.

2. Equipo de Trabajo

AUTOR

Reto Flores, Ofelia Rebeca

ORCID: 0000-0003-2511-9676

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

ASESOR

MGTR: Robert Iván Polo Ruiz

ORCID: 0000-0002-9215-0932

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

JURADO

Mg.CPC. Saavedra Chiroque, Alejandro Arturo

ORCID: 0000-0001-8886-6519

Mg.CPC. Reto Gómez, Jannyna

ORCID: 0000-0002-6355-1614

Mg.CPC. Jurado Rosas, Adolfo Antenor

ORCID: 0000-0002-2840-0378

3. Hoja firma del jurado y asesor

MGTR: Robert Iván Polo Ruiz

ORCID: 0000-0002-9215-0932

Asesor

Mg.CPC. Saavedra Chiroque, Alejandro Arturo

ORCID: 0000-0001-8886-6519

Presidente

Mg.CPC. Reto Gómez, Jannyna

ORCID: 0000-0002-6355-1614

Miembro

Mg.CPC. Jurado Rosas, Adolfo Antenor

ORCID: 0000-0002-2840-0378

Miembro

4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria

A Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis padres Cruz y Medardo por haberme encaminado en el camino correcto, por ser lo más importantes en mi vida y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional, siempre serán mi motivación para poder continuar y lograr culminar con éxito mi profesión.

5. Resumen y abstract

5.1. Resumen

La investigación tuvo como propósito determinar y describir la Caracterización de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales del sector servicio, rubro restaurante caso Don Oscar'os E.I.R.L, del Distrito de Sullana, año 2020. La metodología de la investigación fue tipo es cuantitativo, no experimental porque se ha recolectado los datos, sin que el investigador manipule las variables. Utilizó la técnica de la encuesta, para el recojo de información se usó un cuestionario pre estructurado con 20 preguntas relacionadas a la investigación, aplicado a los colaboradores de la empresa, donde se obtuvo los resultados en tablas y gráficos de barras y circulares, según los objetivos específicos planteados. "Los resultados indican que el objetivo general, concluye que las mayorías de las empresas del sector servicio del Perú rubro restaurantes cuentan con deficiencias en el control interno, en el primer objetivo específico concluye, que las características del control interno del restaurante Don Oscar'os E.I.R.L., es calificado con nivel Regular, el segundo objetivo específico concluye, que el restaurante Don Oscar'os E.I.R.L. coincide con la realidad de las micro y pequeñas empresas de servicio rubro restaurante a nivel nacional por lo que se propone implementar un sistema del registro de la información de atención al cliente del Restaurant Don Oscar'os E.I.R.L.

Palabras clave: Caracterización, control interno, micro y pequeñas empresas

y restaurant.

5.2. Abstract

The purpose of the research was to determine and describe the Characterization of the relevant factors of the internal control of the national micro and small companies of the service sector, restaurant category, Don Oscar's EIRL, of the District of Sullana, year 2020. The research methodology was type is quantitative, not experimental because the data has been collected, without the researcher manipulating the variables. He used the survey technique, for the collection of information a pre-structured questionnaire with 20 questions related to the research was used, applied to the company's collaborators, where the results were obtained in tables and bar and pie charts, according to the specific objectives set. The results indicate that the general objective concludes that the majority of the companies in the Peruvian service sector, restaurants, have deficiencies in internal control, in the first specific objective it concludes that the characteristics of the internal control of the restaurant Don Oscar's EIRL , is qualified with Regular level, the second specific objective concludes that the restaurant Don Oscar's EIRL coincide with the reality of the micro and small service companies in the restaurant sector at the national level, therefore it is proposed to implement a registration system of the customer service information for Restaurant Don Oscar's EIRL

Keywords: Characterization of internal control, micro and small companies and restaurant.

6. Contenido

1. Título de la tesis	iii
2. Equipo de Trabajo	iv
3. Hoja firma del jurado y asesor	v
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria	vi
5. Resumen y abstract	vii
5.1. Resumen	vii
5.2. Abstract	viii
6. Contenido	ix
7. Índice de gráficos, tablas y cuadros	xiii
7.1 Índice de tablas	xiii
7.2 Índice de gráficos	xv
I. Introducción	17
II. Revisión Literaria	22
2.1. Antecedentes	22
2.1.1 Antecedentes Internacionales	22
2.1.2. Antecedentes Nacionales	23
2.1.3 Antecedentes Regionales/Locales	24
2.2. Bases Teóricas de la investigación	27
2.2.1. Teorías del control interno	27
2.2.2. Importancia del control interno	28

2.2.3. Limitaciones del control interno	28
2.2.4. Características del control interno.....	28
2.2.5. Componentes de la estructura de control interno	30
2.2.6. Tipos de control interno	36
2.2.7. Empresa.....	40
2.2.7.1. Micro y pequeña empresa (MYPE)	40
2.2.8. Diferencias entre las micro y pequeñas empresas	41
2.2.9. Empresa Dpn OscaOs E.G E. E.I.R.L	41
2.2.10. Organigrama.....	43
III. Hipótesis.....	44
3.1. Hipótesis	44
3.2. Variables.....	44
IV. Metodología	45
4.1. El tipo y el Nivel de la Investigación	45
4.1.1. El tipo de investigación	45
4.1.2. Nivel de la investigación de las tesis.....	45
4.2. Diseño de la investigación.	45
4.3. Población y muestra	46
4.3.1 Población	46
4.3.2 Muestra.....	46
4.4 Definición y operacionalización de variables e indicadores	47

4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	51
4.5.1. Técnicas	51
4.5.2. Instrumento De Recolección De Datos	51
4.6 Plan de Análisis.....	51
4.7. Matriz de Consistencia.....	52
4.8. Principios Éticos	54
V. Resultados.....	57
5.1. Resultados de la investigación	57
5.2. .Análisis de resultados.....	77
5.2.1. Con respecto a su objetivo general:.....	77
5.2.2. Con respecto a los objetivos específicos 01:.....	79
5.2.3. Con respecto a los objetivos específicos 02:	81
5.2.4. Con respecto a los objetivos específicos 03:.....	82
5.2.5. Comparación de acuerdo con los antecedentes.....	85
VI. Conclusiones	94
6.1.1 Con respecto a su objetivo general:.....	94
6.1.2. Con respecto al primer objetivo específico:.....	94
6.1.3. Con respecto al segundo objetivo específico:.....	94
6.1.4. Con respecto al tercer objetivo específico:	95
6.2 Recomendaciones.....	96
Bibliografía.....	97

Anexos.....	101
Anexo 01: Cronograma de Actividades.....	101
Anexo 02: Presupuesto.....	102
Anexo 03: Instrumento de Evaluación.....	103
ANEXO 04: consentimiento informado.....	106
Anexo 05: otros.....	107
Estados Financieros.....	112

7. Índice de gráficos, tablas y cuadros

7.1 Índice de tablas

TABLA 1. ¿En la empresa se establece y comunica claramente los valores que los trabajadores de la empresa deben practicar cuando realiza su trabajo?	57
TABLA 2: ¿En la empresa se establece y comunica claramente las funciones y responsabilidades de los colaboradores?.....	58
TABLA 3: ¿En la empresa se establecen y comunican claramente mecanismos, procedimientos, políticas, objetivos, etc. De control interno de las operaciones comerciales de la empresa (compra, producción, y venta)?.....	59
TABLA 4: ¿En la empresa se aplican responsablemente los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes en el desempeño del trabajo?	60
TABLA 5. ¿En la empresa se especifica claramente la necesidad de reportar la información de las deficiencias que ocurren en el desarrollo de las operaciones para facilitar la identificación de riesgos?.....	61
TABLA 6: ¿En la empresa se identifican y analizan periódicamente los riesgos en la compra de insumos e ingredientes, producción y venta de platos para establecer estrategias de prevención o disminución?.....	62
TABLA 7: ¿En la empresa se toman acciones eficaces para disminuir los riesgos en la compra de insumos e ingredientes, producción y venta de platos?.....	63
TABLA 8: ¿En la empresa se aplica un control eficaz del control interno en las diversas operaciones comerciales (compra de insumos e ingredientes, producción y venta de platos?	64
TABLA 9: ¿En la empresa se utiliza mecanismos eficaces de control interno para un mejor manejo de los insumos e ingredientes para la producción de los platos?	65

TABLA 10: ¿En la empresa están permanentemente en operación los controles de seguridad interna y externa contra robos o hurtos de dinero, productos e ingredientes de propiedad de la empresa?.....	66
TABLA 11. ¿En la empresa se controla eficazmente y supervisa la cantidad de ventas que realiza diariamente?.....	67
TABLA 12: ¿Se identifican todas las entradas y salidas de dinero del negocio?	68
TABLA 13: ¿Existe comunicación con respecto al total de ventas del día dejadas en caja?	69
TABLA 14: ¿En la empresa se promueve en los trabajadores la presentación de ideas innovadoras para mejorar el control interno?.....	70
TABLA 15: ¿En la empresa se promueve la comprensión de los objetivos, mecanismos y responsabilidades individuales para el control interno eficaz en las operaciones?.....	71
TABLA 16. ¿Se realizan monitores repentinamente en el área de caja?	72
TABLA 17: ¿Cada qué tiempo se realiza el monitoreo en caja?	73
TABLA 18: ¿Los problemas encontrados en el área de caja son informados a los jefes para su corrección?.....	74
TABLA 19: ¿En la empresa se controla eficazmente y supervisa el inventario físico de la cantidad de platos elaborados, así como de los ingredientes e insumos utilizados diariamente?	75
TABLA 20: ¿En la empresa se aplica algún sistema de control y supervisión diaria de la calidad de los platos elaborados y de los ingredientes e Insumos utilizados?	76

7.2 Índice de gráficos

GRAFICO 1. ¿En la empresa se establece y comunica claramente los valores que los trabajadores de la empresa deben practicar cuando realiza su trabajo?	57
GRAFICO 2: ¿En la empresa se establece y comunica claramente las funciones y responsabilidades de los colaboradores?.....	58
GRAFICO 3: ¿En la empresa se establecen y comunican claramente mecanismos, procedimientos, políticas, objetivos, etc. De control interno de las operaciones comerciales de la empresa (compra, producción, y venta)?.....	59
GRAFICO 4: ¿En la empresa se aplican responsablemente los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes en el desempeño del trabajo?	60
GRAFICO 5. ¿En la empresa se especifica claramente la necesidad de reportar la información de las deficiencias que ocurren en el desarrollo de las operaciones para facilitar la identificación de riesgos?.....	61
GRAFICO 6: ¿En la empresa se identifican y analizan periódicamente los riesgos en la compra de insumos e ingredientes, producción y venta de platos para establecer estrategias de prevención o disminución?.....	62
GRAFICO 7: ¿En la empresa se toman acciones eficaces para disminuir los riesgos en la compra de insumos e ingredientes, producción y venta de platos?.....	63
GRAFICO 8: ¿En la empresa se aplica un control eficaz del control interno en las diversas operaciones comerciales (compra de insumos e ingredientes, producción y venta de platos?	64
GRAFICO 9:¿En la empresa se utiliza mecanismos eficaces de control interno para un mejor manejo de los insumos e ingredientes para la producción de los platos?	65

GRAFICO 10: ¿En la empresa están permanentemente en operación los controles de seguridad interna y externa contra robos o hurtos de dinero, productos e ingredientes de propiedad de la empresa?	66
GRAFICO 11. ¿En la empresa se controla eficazmente y supervisa la cantidad de ventas que realiza diariamente?.....	67
GRAFICO 12: ¿Se identifican todas las entradas y salidas de dinero del negocio?.....	68
GRAFICO 13: ¿Existe comunicación con respecto al total de ventas del día dejadas en caja?	69
GRAFICO 14: ¿En la empresa se promueve en los trabajadores la presentación de ideas innovadoras para mejorar el control interno?.....	70
GRAFICO 15: ¿En la empresa se promueve la comprensión de los objetivos, mecanismos y responsabilidades individuales para el control interno eficaz en las operaciones?.....	71
GRAFICO 16. ¿Se realizan monitores repentinamente en el área de caja?	72
GRAFICO 17: ¿Cada qué tiempo se realiza el monitoreo en caja?	73
GRAFICO 18: ¿Los problemas encontrados en el área de caja son informados a los jefes para su corrección?.....	74
GRAFICO 19: ¿En la empresa se controla eficazmente y supervisa el inventario físico de la cantidad de platos elaborados, así como de los ingredientes e insumos utilizados diariamente?	75
GRAFICO 20: ¿En la empresa se aplica algún sistema de control y supervisión diaria de la calidad de los platos elaborados y de los ingredientes e Insumos utilizados?	76

I. Introducción

Durante muchos años tener un negocio cualquiera ya sea comercio o de servicio era casi rentable se podía decir que era suficiente para poder vivir. Pero hoy en día constituir un negocio para poder subsistir no se ve muy rentable porque el exceso expansivo que hoy existe en este país es algo preocupante, referirnos a la cadena de restaurantes, esto forma gran parte de una gama de servicios los cuales están formados para brindar y satisfacer los gustos de las necesidades de las personas. Este sector cuenta con grandes posibilidades de llevar y seleccionar la mayor calidad de alimentos y así poder proporcionar a los consumidores una experiencia exquisita e inolvidable a su paladar a un precio razonable. **Vernia (2020).**

Lo cierto es que la mayoría de las Micro y Pequeñas Empresas cuentan con el control interno inadecuado, debido a que la gran mayoría de éstas son empresas familiares que cuentan con gente que está acostumbrada a trabajar basada en principios básicos que los orienta cómo debe llevarse el control interno de la empresa, parcialmente, ya que en las empresas familiares se tiene trabajando a familiares que no tienen ni idea de cómo se maneja una empresa; además por la confianza que representan por ser parte de la familia, el dueño de la empresa no cree necesario tomar en cuenta un punto tan importante como el control interno, pues de manera intencional o no se puede caer en fraudes, **Becerro (2016).**

Asimismo, los restaurantes forman parte de una gran gama de servicios que el mundo del consumo requiere para satisfacer las necesidades. El sector de la restauración o restaurantes cuenta con la posibilidad de seleccionar la mejor calidad en los alimentos y proporcionar a los consumidores una experiencia gastronómica inolvidable. Para entender el mundo en que se desenvuelve el sector de las comidas es importante identificar conceptos, generalidades, tendencias y un poco de marketing que exige esta

gran industria. El mercado gastronómico hace parte de la Industria de la Hospitalidad, permitiendo la vinculación con otros sectores como el Hotelero y Turístico, proporcionando así mayores posibilidades de entretenimiento, satisfacción y buenos servicios a los clientes. **Correa (2015).**

En la ciudad de Sullana, actualmente el problema de ausencia de mecanismos de control interno en las micro y pequeñas empresas no es ajena a la realidad nacional. Así tenemos que en uno de los sectores que identifican a la ciudad de Sullana, las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro los restaurantes, se percibe que no cuentan con un sistema de control de costos, lo cual no les permite tener información actualizada de sus gastos e ingresos de su actividad comercial para la toma de decisiones óptimas que conlleven una rentabilidad mayor. Por consiguiente, las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro los restaurantes de la ciudad de Sullana adolecen de políticas, procedimientos y mecanismos de control interno adecuados para la revisión y evaluación de las actividades y operaciones diversas que contribuyan a una mejor eficiencia y efectividad de sus procesos.

Por lo anteriormente expresado, el enunciado principal del problema de investigación es el siguiente:

¿Cuáles son las características relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales del sector servicio, Rubro Restaurant – Pollería caso “Don Oscar”os E.I.R.L, del distrito de Sullana en el año 2020?

Para dar respuesta al enunciado, se ha planteado el siguiente objetivo general:

Establecer las características de los factores relevantes del control interno en las micro y/o pequeñas empresas nacionales del sector servicios Rubro Restaurant– Pollería caso Don Oscar’os E.I.R.L, del distrito de Sullana en el año 2020.

Para poder obtener el objetivo general, nos hemos realizado los siguientes objetivos específicos:

- a) Identificar las características de los factores relevantes del control interno en las micro y pequeñas empresas nacionales del sector servicios rubro Restaurant.
- b) Caracterizar los factores relevantes del control interno en las micro y pequeñas empresas Don oscar'os E.I.R.L, del distrito de Sullana en el año 2020.
- c) Hacer un análisis comparativo de las características de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales del sector servicios Rubro Restaurant– Pollería caso Don Oscar'os EI.R.L, del distrito de Sullana en el año 2020.

La presente investigación se justifica porque tiene relevancia social, dado que los resultados y recomendaciones a los que arriba el estudio, pretende contribuir a que las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro los restaurantes de la ciudad de Sullana tomen conciencia para qué fortalezcan sus sistemas de control interno y que conlleve a mejores niveles de rentabilidad.

La investigación tiene aporte metodológico, porque se elaboró el instrumento respectivo para la recopilación de la información; el cual, una vez validado y demostrado su fiabilidad podrá aplicarse en otras investigaciones similares respecto a las variables de estudio. Asimismo, la investigación tiene un valor teórico porque los resultados obtenidos contribuirán con nuevos aportes referente a la relaciona el control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro los restaurantes de la ciudad de Sullana, los cuales servirá como antecedente y base teórica para otros estudios posteriores a ser realizados.

Así también, la a investigación se justifica por el aporte de información que brinda a las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro los restaurantes de la ciudad de Sullana a partir de resultados encontrados en el estudio, sobre la caracterización del control interno, lo cual servirá para la toma de decisiones.

La investigación también se justifica desde el punto de vista profesional, dado que permitirá al ejecutor de la investigación cumplir con un requisito para obtener el título profesional de Contador Público. Asimismo, dicha investigación servirá de referencia para otros estudiantes de la Escuela Profesional.

Respecto a la metodología, el tipo de investigación utilizado es cuantitativo, no experimental porque se ha recolectado los datos, sin que el investigador manipule las variables. El nivel de investigación fue descriptivo y el diseño de la investigación fue descriptivo simple, cuya variable fue la caracterización del Control interno.

La población estuvo compuesta por la micro y pequeña empresa sector servicio rubro restaurantes- pollerías de la ciudad de Sullana y como muestra la micro y pequeña empresa caso: “DON OSCAR’OS” Empresa Individual de Responsabilidad Limitada de la ciudad de Sullana-2020. De acuerdo a los resultados encontrados, indican que el primer objetivo específico, concluye que las mayorías de las empresas del sector servicio del Perú rubro restaurantes cuentan con deficiencias en el control interno, el segundo objetivo específico concluye, que las características del control interno del restaurante “DON OSCAR’OS” E.I.R.L, es calificado con nivel Regular (87.5%) y Malo (12.5%), el tercer objetivo específico concluye, que el restaurante cevichería “DON OSCAR’OS” E.I.R.L. coincide con la realidad de las micro y pequeñas empresas de servicio rubro restaurantes a nivel nacional y el cuarto objetivo específico se propone implementar un sistema del registro de la información de atención al cliente del Restaurant “DON OSCAR’OS” E.I.R.L

Esta investigación se justifica como una base funcional y teórica para el desarrollo y beneficio de nuestros estudio y metas a ser realizados por los estudiantes en nuestra Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, así como también nos permitirá desarrollar una mejor capacidad social y académica y una satisfactoria información para el porvenir de los indagadores.

Finalmente, la metodología de la presente investigación fue de tipo de cuantitativo de nivel descriptivo, de diseño no experimental, debido a que se realizara un estudio detallado mediante la recopilación de datos utilizando como herramienta encuestas y así obtener resultados que ayuden a determinar el problema de la investigación.

II. Revisión Literaria

2.1. Antecedentes

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Velazquez (2009), En su trabajo de investigación titulado Importancia del Control Interno en las Pequeñas y Medianas Empresas en México. cuyo objetivo general fue determinar importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México. Tuvo como objetivo general: Determinar funciones claves; así como la aceptación y participación del personal que labora en la empresa, para proporcionar la seguridad razonable de que se logaran los objetivos propuestos por la empresa. Los investigadores aplicaron la metodología de tipo cuantitativo, no experimental, con diseño descriptivo y utilizando como técnica de recopilación de la información. El proyecto mencionado sugiere la siguiente conclusión: que el Control Interno debe ser empleado por todas las empresas independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, y diseñado de tal manera, que permita proporcionar una razonable seguridad en lo referente a La efectividad y eficiencia de las operaciones y la confiabilidad de la información financiera.

Villavicencio (2011), En su trabajo de investigación titulado Diseño e Implementación de un Sistema de Control Interno para la Compañía Datugourmetcia. Ltda. Tuvo como objetivo general: Diseñar e implementar un sistema de control interno en la Compañía Datugourmet Cía. Ltda. para disminuir riesgos y proporcionar a la Administración una herramienta para la toma de decisiones. Los investigadores aplicaron la metodología de tipo Deductivo para la aplicación de soluciones se efectuará planteando primeramente el objetivo como Compañía para continuar con la aplicación en las diferentes áreas de la misma. La tesis llega a la siguiente conclusión: que La compañía Datugourmet Cía. Ltda. se desempeña en un campo económico que

presenta muchas oportunidades de crecimiento, condición que exige la implementación de un sistema de control interno para el control de sus procesos desempeñados en las unidades técnicas y administrativas.

Murcia (2017), En su trabajo de investigación titulado Caracterización del Impacto de los Sistemas de Control Interno en la Supervivencia de las Mipymes en Colombia en los últimos años. La investigación tuvo como objetivo general: Caracterización del impacto de los sistemas de control interno en la supervivencia de las mipymes en Colombia en los últimos años. Los investigadores aplicaron la metodología de tipo descriptiva. El cual llega a la siguiente conclusión: después de este primer acercamiento en nuestro trabajo, seguimos por el control interno, su historia, y los diferentes modelos vigentes que existen alrededor del mundo, además de describir los modelos adaptados para Colombia, y finalmente se exponen varios casos de empresas, donde, implementaron un sistema de control interno.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Wilder A. D. (2016), En su trabajo de investigación titulado Los Mecanismos del Control Interno Administrativo y su Impacto en los Resultados de Gestión de los Restaurantes de la Provincia de Ayabaca, año 2015. La investigación tuvo como objetivo general: Describirlas principales características de los mecanismos de Control interno Administrativo y su impacto en los resultados de gestión de los Restaurantes de la Provincia de Ayabaca, año 2015. La metodología aplicada fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño No experimental, transeccional, descriptivo. Llega a la siguiente conclusión: Que el Control Interno dentro de las organizaciones es fundamental ya que protege los recursos, evitando pérdidas por fraudes o negligencias, así como el de detectar desviaciones que se presentan y afectan en el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas.

Pérez (2017), En su trabajo de investigación titulado Implementación de un Sistema Contable para Control Interno Logístico y Presupuestario del Restaurant La Rosa Náutica S.A. La investigación tuvo como objetivo general: Implementar un sistema contable para el control eficaz de inventarios en el área de almacén en el restaurant la Rosa Náutica S.A. 2016-2017. El investigador aplicó la metodología de tipo descriptivo. La tesis llega a la siguiente conclusión: la empresa debe mostrar un adecuado sistema de control interno administrativo y contable, e información financiera periódica, completa y oportuna para la toma de decisiones, salvaguarda de activos, eficiencia y eficacia operativa.

Chumpitaz (2013), En su trabajo de investigación titulado Caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú 2013. La investigación tuvo como objetivo general: identificar y describir la caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú en el periodo 2013. El investigador aplicó la metodología de tipo descriptivo, y para recoger información se utilizaron las fichas bibliográficas. Llegando a la siguiente conclusión: la existencia de un control influye en las diferentes áreas de la empresa maximizando oportunidad, eficiencia de las operaciones, rentabilidad, y confiabilidad de la información administrativa, contable y financiera. El entorno o el ambiente forma al personal para que desarrolle sus actividades y cumpla con sus responsabilidades. Las actividades de control se establecen para ayudar a asegurar que se pongan en práctica las reglas para enfrentar cualquier riesgo. Todo este proceso es supervisado para proporcionar un grado de seguridad razonable en los objetivos de la empresa.

2.1.3 Antecedentes Regionales/Locales

Farfán B. F. (2017), En su trabajo de investigación titulado Caracterización del Control Interno de las Micro y Pequeñas Empresas de Servicios del Perú, rubro

restaurantes. Caso Restaurante Cevichería el Tío Jhony Empresa Individual de Responsabilidad Limitada de la ciudad de Sullana, año 2017. La investigación tuvo como objetivo general: determinar y describir las principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú rubro restaurantes y del restaurante cevichería El Tío Jhony Empresa Individual de Responsabilidad Limitada de la ciudad de Sullana, año 2017. El investigador aplicó la metodología de tipo cuantitativo y nivel de investigación descriptivo con un diseño descriptivo no experimental; así como, se trabajó con una muestra intencional de 8 trabajadores del restaurant cevichería El Tío Jhony Empresa Individual de Responsabilidad Limitada de la ciudad de Sullana. Llegando a la siguiente conclusión: que las mayorías de las empresas del sector servicio del Perú rubro restaurantes cuentan con deficiencias en el control interno, el segundo objetivo específico concluye, que las características del control interno del restaurante cevichería El Tío Jhony E.I.R.L, es calificado con nivel Regular (87.5%) y Malo (12.5%), el tercer objetivo específico concluye, que el restaurante cevichería El Tío Jhony E.I.R.L. coincide con la realidad de las micro y pequeñas empresas de servicio rubro restaurante a nivel nacional y el cuarto objetivo específico se propone implementar un sistema del registro de la información de atención al cliente del Restaurant Cevichería El Tío Jony E.I.R.L.

Apesteguía (2018), En su trabajo de investigación titulado Los Mecanismos de Control Interno en el Rubro Restaurantes del Perú. caso: Servicios Generales Medsun Restaurante Blanquiroja – Piura, 2018. La investigación tuvo como objetivo general: determinar y describir los mecanismos de control interno en el rubro restaurantes del Perú y de Servicios Generales MEDSUN Restaurante Blanquiroja – Piura, 2018. La metodología de la investigación fue tipo cualitativo, descriptivo, diseño no

experimental, bibliográfico, documental y de caso. La investigación concluye: que la empresa no realiza un presupuesto de ingresos y gastos, determina la ganancia del día con la diferencia de sus ingresos y gastos. No mantiene un fondo fijo de caja chica, no realiza depósitos bancarios con regularidad, por tanto no realiza la conciliación bancaria.

Farfán B. N. (2016), En su trabajo de investigación 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 2015. La investigación tuvo como objetivo general: Describir 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 2015. La metodología aplicada fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño No experimental, transeccional, descriptivo. Se obtuvo la conclusión más importante: El 100% de las empresas en investigación, consideran que el control interno favoreció los resultados de su gestión en el año 2015 debido a la implementación de mecanismos de control interno en las diferentes áreas del restaurant, alcanzando sus metas y objetivos planificados, obteniendo favorables ganancias y logrando la satisfacción y acogida de los clientes.

2.2. Bases Teóricas de la investigación

2.2.1. Teorías del control interno

Según **Hipodec (2019)**, “Señala que el control interno determina el conjunto de esfuerzos y áreas dentro de una empresa que velan por resguardar sus recursos, verificar la información financiera y administrativa que toma lugar en sus operaciones, así como por promover la eficiencia de los procesos y adhesión del personal a las políticas de la gerencia.”

El autor **Heflo (2015)**, nos indica que los controles internos corresponden a los planes de organización y al conjunto coordinado de métodos y medidas adoptadas por una empresa para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la fiabilidad de los datos contables, promover la eficiencia operativa y fomentar la adhesión a las directrices establecidas por la dirección de la empresa.

Según **Farfán (2016)**, Define que El control interno es un instrumento de gestión que se emplea para proporcionar una seguridad razonable de que se cumplan los objetivos establecidos por la entidad, para esto comprende con un plan de organización, así como los métodos debidamente clasificados y coordinados, además de las medidas adoptadas en una entidad que proteja sus recursos, propenda a la exactitud y confiabilidad de la información contable, apoye y mida la eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de los planes, así como estimule la observancia de las normas, procedimientos y regulaciones establecidas. La eficacia de la estructura de control interno, revisión y actualización constante es una responsabilidad de todos los directivos de la entidad.

2.2.2. Importancia del control interno

Frías (2016), nos señala que el control interno permite producir información administrativa y financiera oportuna, correcta y confiable, como apoyo a la administración en el proceso de toma de decisiones y la rendición de cuentas de la gestión de cada responsable de las operaciones.

2.2.3. Limitaciones del control interno

Cerchiaro (2015), nos indica que el Control Interno puede proporcionar información administrativa sobre las operaciones de la entidad y apoyar a la toma de decisiones de una manera informada, ayudando con el logro de sus objetivos. Sin embargo, frecuentemente, se tiene expectativas mayores de lo que puede brindar. Un sistema de Control Interno, aun cuando haya sido bien diseñado, puede proveer solamente seguridad razonable -no absoluta- del logro de los objetivos por parte de la administración. La probabilidad de conseguirlos está afectada por limitaciones inherentes al entorno del sistema de Control Interno. Algunas de estas limitaciones son:

- a. Los juicios en la toma de decisiones pueden ser defectuosos.
- b. Pueden ocurrir fallas por simples errores o equivocaciones.
- c. Los controles pueden estar circunscritos a dos o más personas y la administración podría sobrepasar el sistema de control interno.
- d. El diseño de un sistema de Control Interno puede hacerse sin considerar el adecuado costo beneficio, generando ineficiencias desde el diseño.

2.2.4. Características del control interno

Calle (2018), nos indica que para que fortalezca el control interno dentro de su empresa conociendo las características más importantes para hacerlo de la mejor

manera. Un control interno efectivo depende de una buena organización. Reducir el nivel de errores e irregularidades ayuda a que los objetivos del sistema de control se cumplan de manera correcta. Conozca aquí las características de un buen sistema de control interno.

2.2.4.1 Plan de organización

La primera característica de un sistema de control interno es el plan de organización. Para que este sea efectivo debe ser simple y flexible. Este plan debe delimitar claramente las funciones de cada dependencia y de los funcionarios que a ella pertenecen.

En primer lugar, un plan de control interno debe tener procedimientos bien determinados que integren las actividades de todos los sectores de la organización.

Segundo, para alinear cada área de la empresa, es necesario un organigrama en el que se defina la línea de autoridad y las responsabilidades en el interior de la empresa: jefes, líderes técnicos, encargados, directores, etc.

Esa delimitación de funciones y actividades debe establecerse en manuales de procedimientos con el fin de ser claros y evitar errores.

2.2.4.2 Segregación de funciones

La independencia estructural de una organización significa separar las funciones de cada área de la empresa. Esto es fundamental en un sistema de control interno eficaz, pues garantiza que una persona no tenga bajo su responsabilidad todas las etapas de una operación.

En este sentido, todos los procesos deben pasar por diferentes fases, y cada una de ellas debe estar a cargo de una persona distinta. Así, la ejecución, autorización o registro de una transacción es realizada de manera independiente por un empleado.

2.2.4.3 Control de acceso a los activos

Un control interno efectivo depende en gran parte de la seguridad de los procesos.

Una organización alcanza un grado adecuado de seguridad cuando el acceso a los activos o a los registros contables está limitado.

Esto implica restringir el acceso físico o indirecto a los activos o a la preparación de documentos que autoricen el acceso a ellos.

2.2.4.4 Sistema de autorización y procedimiento

Un control interno eficaz incluye medios para monitorear los registros de operaciones y transacciones. Los procedimientos involucrados en una actividad deben contemplar las auditorías y revisiones periódicas, así como la obtención de informaciones de control.

Los registros que informan sobre el resultado de una actividad particular deben ser producidos por fuentes independientes con el fin de que puedan ser comparados con los del área que ejecuta la tarea. En caso de que haya alguna discrepancia, esto evidenciará una falla en el registro de transacciones.

2.2.5. Componentes de la estructura de control interno

Rojas (2017), nos indica que un estructura o sistema de control interno es una amalgama de las políticas y procedimientos que implementa un pequeño negocio para asegurar que cada una de sus metas se logra. Asegura que cada empleado siga las directivas implementadas por el equipo de dirección superior. También asegura que todos los estados financieros sean precisos. Además, una estructura de control interno asegura que la organización se mantiene cumpliendo con cualquier ley o cualquier otra regulación legal de la industria. El Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway reconoce cinco componentes esenciales

para este sistema: el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación y monitoreo.

2.2.5.1. Ambientes del control

Panty (2017), nos da a conocer que el ambiente del control consiste en el establecimiento de un entorno que se estimule e inflencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades.

Es la base de los demás componentes de control a proveer disciplina y estructura para el control e incidir en la manera como:

- Se estructuran las actividades del negocio.
- Se asigna autoridad y responsabilidad.
- Se organiza y desarrolla la gente.
- Se comparten y comunican los valores y creencias.
- El personal toma conciencia de la importancia del control.

2.2.5.1.1 Factores del Ambiente de Control:

- La integridad y los valores éticos.
- El compromiso a ser competente.
- Las actividades de la junta directiva y el comité de auditoría.
- La mentalidad y estilo de operación de la gerencia.
- La estructura de la organización.
- La asignación de autoridad y responsabilidades.

2.2.5.2. Evaluación de riesgos

Otoya, (2017), nos manifiesta que las organizaciones, cualquiera sea su tamaño, se enfrentan a diversos riesgos de origen externos e internos que tienen que ser evaluados. Una condición previa a la evaluación del riesgo es la identificación de los objetivos a los distintos niveles, vinculados entre sí e internamente coherentes. La evaluación de los riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados los riesgos. Debido a que las condiciones económicas, industriales, legislativas y operativas continuarán cambiando continuamente, es necesario disponer de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados con el cambio.

La entidad debe conocer y abordar los riesgos con que se enfrenta, estableciendo mecanismos para identificar, analizar y tratar los riesgos correspondientes en las distintas áreas.

Aunque para crecer es necesario asumir riesgos prudentes, la dirección debe identificar y analizar riesgos, cuantificarlos, y prever la probabilidad de que ocurran así como las posibles consecuencias.

La evaluación del riesgo no es una tarea a cumplir de una vez para siempre. Debe ser un proceso continuo, una actividad básica de la organización, como la evaluación continua de la utilización de los sistemas de información o la mejora continua de los procesos.

Los procesos de evaluación del riesgo deben estar orientados al futuro, permitiendo a la dirección anticipar los nuevos riesgos y adoptar las medidas oportunas para minimizar y/o eliminar el impacto de los mismos en el logro de los resultados

esperados. La evaluación del riesgo tiene un carácter preventivo y se debe convertir en parte natural del proceso de planificación de la empresa.

2.2.5.3. Actividades del control

Obando (2016), nos indica que la organización elige y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de riesgos para el logro de objetivos a niveles aceptables. La organización elige y desarrolla actividades de control generales sobre la tecnología para apoyar el cumplimiento de los objetivos.

La organización despliega actividades de control a través de políticas que establecen lo que se espera y procedimientos que ponen dichas políticas en acción.

2.2.5.4. Información y comunicación

S.A.S. (2015), El personal debe no solo captar una información, sino también intercambiarla para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones.

Por lo tanto este componente hace referencia la forma en que las áreas operativas, administrativas y financieras de la organización identifican, capturan e intercambian información. La información es necesaria para que la entidad lleve a cabo las responsabilidades de control interno que apoyan el cumplimiento de los objetivos. La gestión de la empresa y el progreso hacia los objetivos establecidos implican que la información es necesaria en todos los niveles de la empresa. En este sentido la información financiera no se utiliza solo para los estados financieros, sino también en la toma de decisiones. Por ejemplo toda la información presentada a la dirección con relación a medidas monetarias, facilita el seguimiento de la rentabilidad de los productos, evolución de deudores, cuotas en el mercado, tendencias en reclamaciones. La información son los datos que se combinan y sintetizan con base a la relevancia para los requerimientos de información. Es importante que la dirección disponga de

datos fiables, a la hora de efectuar la planificación, preparar presupuestos, y demás actividades.

Es por esto que la información debe ser de calidad y tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Contenido: ¿Presenta toda la información necesaria?
- Oportunidad: ¿Se facilita en el tiempo adecuado?
- Actualidad: ¿Está disponible la información más reciente?
- Exactitud: ¿Los datos son correctos y fiables?
- Accesibilidad: ¿La información puede ser obtenida fácilmente por las personas adecuadas?

La comunicación es el proceso continuo e iterativo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria, relevante y de calidad, tanto interna como externamente. La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde a través de toda la organización, que fluye en sentido ascendente, descendente y a todos los niveles de la entidad. Esto hace posible que el personal pueda recibir de la alta dirección un mensaje claro de las responsabilidades de control. La comunicación externa tiene dos finalidades, comunicar de afuera hacia el interior de la organización, información externa relevante y proporcionar información interna relevante de adentro hacia afuera, en respuesta a las necesidades y expectativas de grupos de interés externos.

Para esto se tiene en cuenta:

- Integración de la información con las operaciones y calidad de la información, analizando si esta es apropiada, oportuna, fiable y accesible.
- Comunicación de la información institucional eficaz y multidireccional.
- Disposición de la información útil para la toma de decisiones.

- Los canales de información deben presentar un grado de apertura y eficacia acorde a las necesidades de información internas y externas.

La comunicación puede ser materializada en manuales de políticas, memorias, avisos o mensajes de video. Cuando se hace verbalmente la entonación y el lenguaje corporal le dan un énfasis al mensaje. La actuación de la dirección debe ser ejemplo para el personal de la entidad.

Un sistema de información comprende un conjunto de actividades, y envuelve personal, procesos, datos y/o tecnología, que permite que la organización obtenga, genere, use y comunique transacciones e información para mantener la responsabilidad y medir y revisar el desempeño o progreso de la entidad hacia el cumplimiento de los objetivos.

La organización obtiene o genera y usa información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento de control interno. La información con respecto a los objetivos de la entidad es recolectada de las actividades de la Junta directiva y la alta dirección y sintetizada de tal manera que la administración y demás personal puedan entender los objetivos y cuál es su role para la consecución de los mismos.

La administración debe desarrollar e implementar controles para la identificación de la información relevante que soporte el correcto funcionamiento de los componentes. La información proviene de diferentes fuentes y en diferentes formas. El siguiente cuadro presenta algunos ejemplos de datos internos y externos y fuentes de las cuales la administración puede obtener información útil y relevante para control interno.

2.2.5.5. Monitoreo/supervisión

S.A.S (2015), Todo el proceso ha de ser monitoreado con el fin de incorporar el concepto de mejoramiento continuo, así mismo el sistema de control interno debe ser flexible para reaccionar ágilmente y adaptarse a las circunstancias.

Las actividades de monitoreo y supervisión deben evaluar si los componentes y principios están presentes y funcionando en la entidad.

Es importante determinar, supervisar y medir la calidad del desempeño de la estructura de control interno, teniendo en cuenta:

Las actividades de monitoreo durante el curso ordinario de las operaciones de la entidad.

Evaluaciones separadas.

Condiciones reportables.

Papel asumido por cada miembro de la organización en los niveles de control.

Es importante establecer procedimientos que aseguren que cualquier deficiencia detectada que pueda afectar al sistema de control interno, sea informada oportunamente para tomar las decisiones pertinentes. Los sistemas de control interno cambian constantemente, debido a que los procedimientos que eran eficaces en un momento dado, pueden perder su eficacia por diferentes motivos como la incorporación de nuevos empleados, restricciones de recursos, entre otros.

2.2.6. Tipos de control interno

Según **Delgado (2016)**, Hoy en día se considera que el control interno va más allá de los asuntos que tienen relación directa con las funciones de los departamentos de contabilidad y finanzas. Por ello, se dice que el control interno incluye, además de los controles financieros, los de carácter administrativo o gerencial. Aunque es difícil

delimitar estas áreas, es necesario comprender las diferencias entre lo financiero y lo administrativo, ya que, como dijimos, ambos hacen parte del control interno.

A continuación, profundizamos en ellos:

2.2.6.1. Control interno financiero

El control interno financiero comprende el plan de la organización y las políticas y procedimientos que conciernen a la custodia de los recursos, así como la verificación de la exactitud y confiabilidad de los registros e informes financieros. Debe estar orientado a proporcionar una seguridad razonable de que:

Las operaciones y transacciones se ejecutan de acuerdo con la autorización general o específica de la administración.

Las transacciones se registran de conformidad con las políticas contables de la organización.

El acceso a los bienes y/o disposiciones solo se realiza con la autorización previa de la administración.

Los asientos contables se hacen para controlar la obligación de responder por los recursos, y su registro se compara periódicamente con los recursos físicos. Por ejemplo, el inventario de mercancía.

El control interno es responsabilidad principal de la gerencia o máxima autoridad de la empresa. Específicamente en lo relativo al control interno financiero, esta responsabilidad recae sobre el funcionario encargado de la dirección financiera ante la máxima autoridad de la entidad, quien debe velar porque sea congruente.

Aspectos importantes para asegurar un acertado control interno:

Segregación de funciones: no es adecuado que la distribución de funciones en una entidad permita que un colaborador, en el curso normal de sus obligaciones, pueda cometer y ocultar errores o irregularidades. Lo anterior puede tener lugar, por ejemplo,

cuando el mismo colaborador está encargado de registrar los gastos, y a su vez de realizar los pagos a los proveedores; esta situación permitiría que el colaborador en cuestión pueda emitir o alterar el registro de un cheque, con o sin intención, sin ser fácilmente descubierto. Además, si la misma persona concilia la cuenta bancaria, la omisión de registro de cheques puede ocultarse por medio de una conciliación incorrecta.

Los procedimientos diseñados para encontrar errores o irregularidades deben ser ejecutados por personas distintas a aquellas que están en condición de cometerlos

De acuerdo con el ejemplo anterior, los procedimientos diseñados para encontrar errores o irregularidades deben ser ejecutados por personas distintas a aquellas que están en condición de cometerlos.

Ejecución de operaciones económicas: se debe obtener seguridad razonable de que las operaciones han sido ejecutadas y autorizadas por personas que actúan dentro del límite de su responsabilidad. Por ejemplo, los reportes de recepción y las facturas de los proveedores pueden ser comparadas con las órdenes de compra al aprobar la documentación relativa a los pagos; más aún, los cheques pagados pueden compararse con los documentos aprobados, ya sea individual o colectivamente.

Registro de las transacciones: las transacciones deben registrarse en las cuentas apropiadas, en el período en el cual hayan sido ejecutadas (consulte nuestro editorial Reconocimiento de gastos no depende del cumplimiento de normas fiscales y nuestra respuesta titulada Registro contable de ingreso que no coincide con la fecha de la factura). Para efectos de la definición de control interno contable, el objetivo es permitir la preparación de estados financieros, de conformidad con el marco de información financiera que aplique la entidad (consulte nuestra Guía para clasificar una entidad en un grupo de aplicación de los Estándares Internacionales en Colombia).

Comparación de registros con los activos: las políticas que exigen la comparación de las cantidades registradas con los bienes físicos permiten determinar si lo real coincide con lo registrado. Ejemplos típicos de este tipo de control son los arqueos de efectivo, las conciliaciones bancarias y los inventarios físicos.

2.2.6.2. Control interno administrativo

Comprende los planes, políticas y procedimientos que conciernen a los procesos de decisión que llevan a la autorización de las transacciones y operaciones por parte de la gerencia. El objetivo es fomentar la eficiencia de las operaciones, la observancia de las políticas prescritas por la gerencia y el logro de las metas programadas.

La protección de los recursos y la revelación de errores o desviaciones de los mismos es responsabilidad primordial de los miembros de la alta gerencia. Por eso es necesario mantener un acertado control interno administrativo. De igual manera, se puede decir que el control interno solo existe cuando la administración puede confiar en una auto verificación de las operaciones y actividades, sin tener que realizar inspecciones o controles externos a las operaciones normales.

Para que una entidad pueda funcionar, además de dotarla de los recursos necesarios (humanos, materiales y financieros), debe poseer una organización compatible con su razón de ser, es decir, debe cumplir con el proceso administrativo de planeamiento, organización, dirección y control.

Por ejemplo, la operación o transacción de vender conlleva los siguientes pasos: aceptación del pedido, despacho de la mercancía, facturación y, por último, cobranza. Esta sola operación exige que se dicten políticas para reglamentar cada uno de estos pasos; asimismo, la autorización para llevarlos a cabo nace de la gerencia, puede ser delegada a otros funcionarios, sin que la primera pierda su responsabilidad. A su vez,

cada paso precisa su respectiva aprobación, la cual indica que se han satisfecho las condiciones de la autorización para efectuarlo.

2.2.7. Empresa

2.2.7.1. Micro y pequeña empresa (MYPE)

Según la Ley N° 28015 de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa (2003), en el Art. N°2 Define la MYPE de la siguiente manera:

La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Cuando esta Ley se hace mención a la sigla MYPE, se esta refiriendo a las Micro y Pequeñas Empresas, las cuales no obstante tener tamaños y características propias, tienen igual tratamiento en la presente Ley, con excepción al régimen laboral que es de aplicación para las Microempresas.

2.2.7.2. Características de las MYPE

Según la Ley N°30056 medidas para el impulso al desarrollo productivo y al crecimiento empresarial (2013). En el Art. N°11 estable que las MYPE deben reunir las siguientes características:

2.2.7.2.1. Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

2.2.7.2.2. Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

2.2.7.2.3. Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT. El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la micro, pequeña y mediana empresa podrá ser determinado por decreto supremo

refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas y el Ministro de la Producción cada dos (2) años.

2.2.8. Diferencias entre las micro y pequeñas empresas

Sunat (2019), El Régimen de Promoción y Formalización de las MYPES se aplica a todos los trabajadores sujetos al régimen laboral de la actividad privada que presten servicios en las Micro y Pequeñas Empresas, así como a sus conductores y empleadores. Los trabajadores contratados al amparo de la legislación anterior continuarán rigiéndose por las normas vigentes al momento de su celebración.

No están incluidos en el ámbito de aplicación laboral los trabajadores sujetos al régimen laboral común, que cesen después de la entrada en vigencia del Decreto Legislativo N° 1086 y sean inmediatamente contratados por el mismo empleador, salvo que haya transcurrido un (1) año desde el cese.

Créase el Régimen Laboral Especial dirigido a fomentar la formalización y desarrollo de las Micro y Pequeña Empresa, y mejorar las condiciones de disfrute efectivo de los derechos de naturaleza laboral de los trabajadores de las mismas.

2.2.9. Empresa Dpn Oscar”Os E.G E. E.I.R.L

Visión

Al año 2025 el Restaurante Don Oscar’os EI.R.L. aspira ser el Restaurant líder de la Provincia de Sullana y contar con sucursales en todo el departamento de Piura y del Perú, decreciendo platos de calidad a precio justo acorde con las gustos y necesidades de los clientes, atendiendo con personal capacitado, con buen a atención y utilizando insumos de calidad.

Numero de RUC

20530030360 - Restaurante Don Oscar’os EI.R.L.

Tipo de contribuyente

Empresa individual de Resp. Ltda

Fecha de inicio de actividades

01 de Enero del 2016

Dirección domicilio fiscal

AV. Champagnat Nro. 1352 Int. 01 Urb. Pop.Santa Rosa (Frente al cine Star) Piura -
Sullana – Sullana

sistema de emisión de comprobantes

Computarizado

Contabilidad

Computarizado

Representante legal

Oscar Owaldo Cornejo Estrada DNI N° 03583163 Gerente

Número de trabajadores: 10

Gerente 1

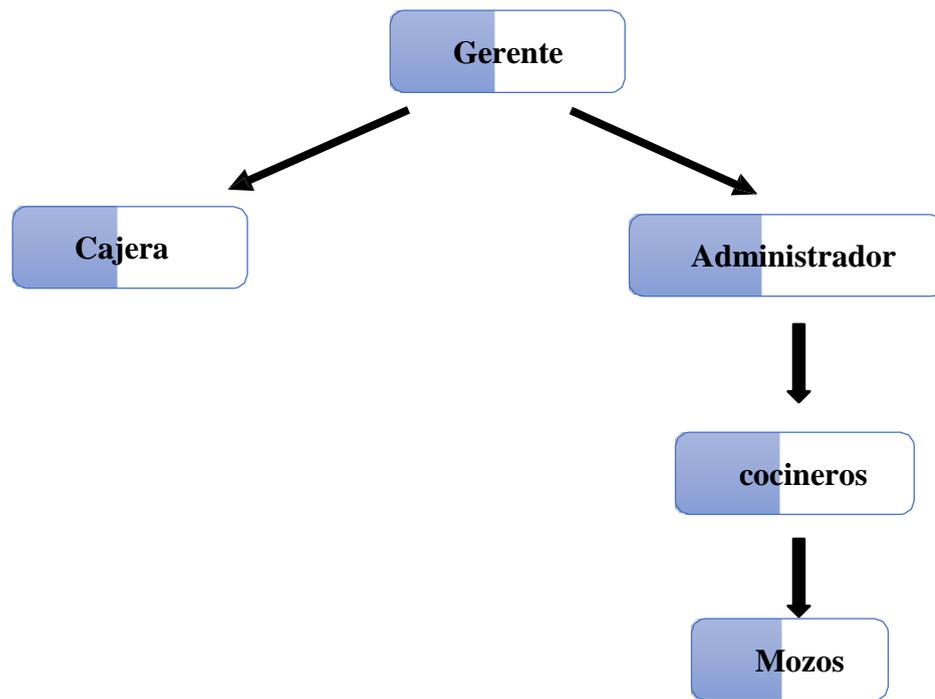
Cajera 1

Administrador 1

Mozos 4

Cocineros 3

2.2.10. Organigrama



III. Hipótesis

3.1. Hipótesis

La presente investigación pertenece al tipo descriptivo, por lo tanto, el planeamiento de la hipótesis es opcional.

Normas APA (2019), Una hipótesis no es un juicio, opinión y mucho menos una aseveración, aunque se redacten a modo de afirmaciones, Pueden estar redactadas de forma general o muy precisa, pero están sujetas a la comprobación a partir de la recolección y análisis de los datos, es decir, su verificación es eminentemente empírica.

3.2. Variables

Este trabajo se ejecutó teniendo en cuenta la siguiente variable: control interno

Con esta situación se busco determinar la importancia de la variable para la empresa restaurante Don Oscar'os E.I.R.L. 2020.

IV. Metodología

4.1. Tipo y el nivel de la Investigación

4.1.1. El tipo de investigación

El tipo de investigación fue cuantitativo, porque se recolecto los datos a través de cuestionarios, procedimientos estadísticos e instrumentos de medición y la presentación de los resultados, según **Fernández (2002)**, nos hace referencia que la investigación cuantitativa trata de determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población de la cual toda muestra procede.

4.1.2. Nivel de la investigación de las tesis.

En el presente trabajo el nivel de investigación fue descriptivo. Es descriptivo porque se ha descrito la principal variable de estudio que es el control interno de las micro y pequeñas empresas en Perú, respecto a la investigación de nivel descriptivo **Shuttleworth (2018)**, señala que este método científico implica observar y describir el comportamiento de un sujeto sin influir sobre él de ninguna manera.

4.2. Diseño de la investigación.

La investigación utilizada en el diseño de tipo cuantitativo- no experimental – descriptivo, la investigación se realizó en un año, y se grafica de la siguiente forma:



Dónde:

PM= Población Muestra conformada por la empresa, “DON OSCAR’OS” Empresa Individual de Responsabilidad Limitada.

O= Observación de la variable: Control interno

Cuantitativo:

La investigación fue cuantitativa, porque se utilizó estadísticas e instrumentos de medición para cada dimensión.

No experimental

La investigación fue no experimental porque no se manipularán las variables, solo me limité a describirla en su contexto.

Descriptivo

En esta investigación describió las variables en estudio tal como se observarían en el momento en que se recolectara la información.

4.3. Población y muestra**4.3.1 Población**

La población estuvo conformada por las micro y pequeñas empresas nacionales del sector servicios rubro restaurante-pollería, como referencia se tendrá en cuenta información proporcionada de los últimos años por el INEI, entre otras entidades para dar un fundamento claro a la muestra, es decir lograr con el objetivo general propuesto por el trabajo de investigación.

4.3.2 Muestra

Para el desarrollo de la investigación se tomó como muestra a la empresa del sector servicio, rubro restaurante –pollería caso “DON OSCAR’OS” Empresa Individual de Responsabilidad Limitada de la ciudad de Sullana- año 2020, debido a que la población a estudiar es muy amplia, esto se llevó a cabo mediante un instrumento que nos sirvió para la recolección de datos llamada Encuesta misma que se aplicó a los colaboradores para poder determinar las características de los factores relevantes del control interno.

4.4. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Título: “Caracterización de factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales del sector servicio, rubro restaurante caso Don Oscar’os Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, del Distrito de Sullana, año 2020”. Autor: Ofelia Rebeca Reto Flores						
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEM	ESCALA DE MEDICION
Control interno	Heflo (2015) , Los controles internos corresponden a los planes de organización y al conjunto coordinado de métodos y medidas adoptadas por una empresa para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la fiabilidad de los datos contables, promover la eficiencia operativa	Ambiente de control: Consiste en el establecimiento de un entorno que se estimule e influencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades.	Ambiente de Control	Integridad y valores éticos	¿En la empresa se establece y comunica los valores que los trabajadores de la empresa deben practicar?	Cuestionario de evaluación
				Estructura organizativa	¿En la empresa se establece y comunica claramente las funciones y responsabilidades de los trabajadores?	
				Mecanismos	¿En la empresa se establecen y comunican mecanismos/procedimientos, políticas, objetivos etc. Para el control interno de las operaciones comerciales de la empresa (compra, producción, y venta)?	
				Competencia e los trabajadores	¿Los trabajadores de la empresa durante el cumplimiento de sus funciones demuestran tener el conocimiento, habilidades, destrezas y actitudes para desempeñar el puesto de trabajo?	

	y fomentar la adhesión a las directrices establecidas por la dirección de la empresa	Evaluación de riesgos: Las organizaciones, cualquiera sea su tamaño, se enfrentan a diversos riesgos de origen externos e internos que tienen que ser evaluados.	Evaluación de Riesgos	Necesidad del reporte de las deficiencias	¿En la empresa especifican claramente la necesidad de reportar la información de las deficiencias que ocurren en el desarrollo de las operaciones con la finalidad de facilitar la identificación de riesgos?	
				Riesgos de reporte de la información financiera	¿En la empresa se identifican y analizan los riesgos, con la finalidad de establecer estrategias para disminuirlos?	
				Riesgo de fraude	¿En la empresa se toman acciones para abordar los riesgos de la información en cada una de las operaciones de la empresa (¿compra, producción y venta?	
		Actividades de control : La organización elige y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de riesgos para el logro de objetivos a niveles aceptables.	Actividades de control	Operaciones Comerciales	¿En la empresa se aplica mecanismos del control interno en las diversas operaciones comerciales (compra, producción y venta?	
				Manejo de Recursos	¿En la empresa se utiliza los mecanismos de control interno para un mejor manejo de los recursos materiales?	
				Seguridad	¿En la empresa están en operación mecanismos de seguridad interna y externa contra robos o hurtos de dinero, productos e ingredientes de propiedad de la empresa?	

		Información y comunicación: La información es necesaria para que la entidad lleve a cabo las responsabilidades de control interno que apoyan el cumplimiento de los objetivos.	Información y comunicación	Información de control interno	¿En la empresa se promueve en los trabajadores la presentación de ideas innovadoras para mejorar el control interno?	
				Comunicación interna	¿En la empresa se promueve la comprensión y ejecución de objetivos, mecanismos y responsabilidades individuales para el control interno eficaz en cada una de sus operaciones?	
		Supervisión: Todo el proceso ha de ser monitoreado con el fin de incorporar el concepto de mejora continua, así mismo el sistema de control interno debe ser flexible para reaccionar	Monitoreo/Supervisión	Control de ventas	¿En la empresa se controla eficazmente y supervisa la cantidad de ventas que realiza diariamente?	
				Control de productos, ingredientes e insumos	¿En la empresa se aplica algún sistema de control y supervisión diaria de la calidad de los productos, ingredientes e insumos que se utilizan?	

		ágilmente y adaptarse a las circunstancias.		Inventarios físicos	¿En la empresa se controla eficazmente y supervisa el inventario físico de la cantidad de productos, ingredientes e insumos que se utilizan diariamente?	
				Egresos – ingresos	¿En la empresa se realiza un control eficaz de egresos e ingresos de sus operaciones comerciales?	

4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.5.1. Técnicas

Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de revisión bibliográfica documental. Según **Flores (2019)**, nos dice que es indispensable para la parte empírica de la investigación alcanzando correspondencia entre la teoría y los hechos.

4.5.2. Instrumento De Recolección De Datos

Para el recojo de la información se utilizó como instrumento un cuestionario con escala valorativa de 20 preguntas. Así mismo se utilizará como instrumento a la ficha de análisis documental para la recopilación de la información teórica la cual será aplicada en la empresa Don Oscar's Empresa Individual de Responsabilidad Limitada– Sullana, 2020. Con respecto al instrumento. **Amador (2009)**, nos dice que el instrumento es el mecanismo que utiliza el investigador para recolectar y registrar la información obtenida.

4.6. Plan de Análisis

Para esta investigación se procedió a los datos obtenidos del cuestionario que se traducirán a los resultados, tal es así que se interpretó cada uno de ellos. Existen dos maneras de procesar para la esta indagación que se refiere a utilizar el excel como herramienta para tabulaciones, gráficas y la otra tiene que ver con la utilización del spss programa estadístico.

4.7. Matriz de Consistencia

Título: “Caracterización de factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales del sector servicio, rubro restaurante-Pollería caso Don Oscar’os Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, del Distrito de Sullana, año 2020”. Autor: Ofelia Rebeca Reto Flores				
ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS ESPECÍFICOS		HIPOTESIS	METODOLOGÍA
	GENERAL	ESPECÍFICOS		
¿Cuáles son las Características de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales del sector servicio, Rubro Restaurant-Pollería caso Don Oscar’os E.I.R.L del distrito de Sullana en el año 2020?	Establecer las características de los factores relevantes del control interno en las micro y/o pequeñas empresas nacionales del sector servicios rubro Restaurant-Pollería caso Don Oscar’os E.I.R.L del distrito de Sullana en el año 2020	1. Identificar las características de los factores relevantes del control interno en las micro y pequeñas empresas nacionales del sector servicios rubro Restaurant. 2. Caracterizar los factores relevantes del control interno en las micro y pequeñas empresas Don oscar’os E.I.R.L, del distrito de Sullana en el año 2020.	La presente investigación pertenece al tipo descriptivo, por lo tanto, el planeamiento de la hipótesis es opcional.	El tipo de investigación: Cuantitativo. Nivel de investigación: de tipo descriptivo. Población y Muestra: Población: La población estuvo conformada por las micro y pequeñas empresas nacionales del sector servicios rubro restaurante-pollería. Muestra: Para el desarrollo de la investigación se tomó como muestra a la empresa del sector servicio, rubro restaurante –pollería caso “DON OSCAR’OS” Empresa Individual de Responsabilidad Limitada de la ciudad de Sullana- año 2020.

		<p>3. Realizar un análisis comparativo entre la características de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales del sector servicios Rubro Restaurant - Polleria caso Don Oscar'os E.I.R.L, del distrito de Sullana en el año 2020.</p>		<p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos:</p> <p>Técnicas: de encuesta, entrevista, observación y revisión bibliográfica documental. Para la recolección de información hará uno de un cuestionario de pregunta cerrada</p> <p>Principios Éticos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Respeto a las personas 2. Beneficencia 3. justicia
--	--	--	--	--

4.8. Principios Éticos

En el tiempo que se ha desarrollado el presente proyecto de investigación se acatado de manera disciplinada los principales principios éticos que permite garantizar la originalidad de la investigación.

Por lo tanto, se ha respetado los derechos de autor de las fuentes consultadas.

Según **Chavez (2015)**, en *Ética de la investigación*, sostiene que en los resultados de una investigación no se debe tener intereses particulares, sino que se debe de tratar de encontrar la verdad. La labor científica conduce frecuentemente a callejones sin salida y no alcanza grandes avances, pero es mediante este tipo de investigación que llegan a darse descubrimientos. Los científicos desinteresados persiguen la verdad sin importar a dónde los lleven sus estudios o el resultado obtenido (p. 15).

El principio de autonomía: Este principio nos dice que la dignidad es un derecho que todos poseen, esto implica un trato respetuoso para todos independientemente del origen o condición. No es deseable que se empleen personas como medio para un fin, sino que normalmente se espera recibir un trato como persona no como instrumento. Además, si somos coherentes, haremos lo mismo para los demás (p. 94).

El principio de la dignidad: Este principio nos dice que el ser humano merece ser tratado como fin en sí mismo y no únicamente como medio para un fin. En el ámbito de la investigación, esto también implica que el consentimiento informado debe realizarse correctamente. En general, la investigación busca conocimientos, sin embargo, al involucrar sujetos humanos siempre existe la posibilidad de que se den abusos. De hecho, como parte del proceso de consentimiento, los sujetos deben ser advertidos de que la investigación en la

que participan no pretende ayudarles a ellos en particular y que no deben tener expectativas de beneficio ante el riesgo asumido. La única manera de guardar el debido respeto a la dignidad de los sujetos es asegurarse de que estén 60 plenamente informados acerca de su participación en el estudio y los riesgos que asumen (p. 98).

El principio de la beneficencia/no maleficencia: Este principio nos dice que La beneficencia significa cuidar a los sujetos de un estudio y a la sociedad en general, así como asegurarse de que los beneficios superen a los daños. La beneficencia se distingue de la no maleficencia en el hecho de que el segundo principio sólo exige no tener la intención de causar un mal. El daño no tiene que ser físico también puede propiciar un daño psicológico o bien la privación de derechos; asimismo, no afecta únicamente a individuos sino también a grupos. Los científicos y el público son mutuamente interdependientes y la ciencia debe contribuir a la mejora de la sociedad ya sea por la adquisición del conocimiento o mediante el incremento del bienestar general. Se debe llevar a cabo la práctica científica a la luz de estos deberes recíprocos (p. 101).

El principio de justicia: Este principio nos dice que “la justicia es otro de los requisitos de la equidad de trato y está vinculada a la noción de dignidad. Más que igualdad de trato se refiere a la obligación de recibir un trato como corresponde, conforme a las capacidades de cada persona. La noción moderna de justicia manifiesta una tensión entre el principio de autonomía y la prestación de determinados bienes. La justicia requiere de imparcialidad y de una distribución equitativa de esos bienes. Debe prestarse especial atención durante el procedimiento de autorización y en lo posible, hay que evitar el uso de sujetos en situación de vulnerabilidad. Esto no siempre es posible y, a

menudo, se realizan estudios que pueden resultar benéficos para las poblaciones vulnerables por lo que se justificaría su participación. Lo que se requiere, entonces, es una atención especial a sus 61 capacidades reducidas o alteradas, así como una supervisión cuidadosa durante el desarrollo del estudio para asegurar la reducción de los daños al mínimo (pp. 101-102).

V. Resultados

5.1. Resultados de la investigación

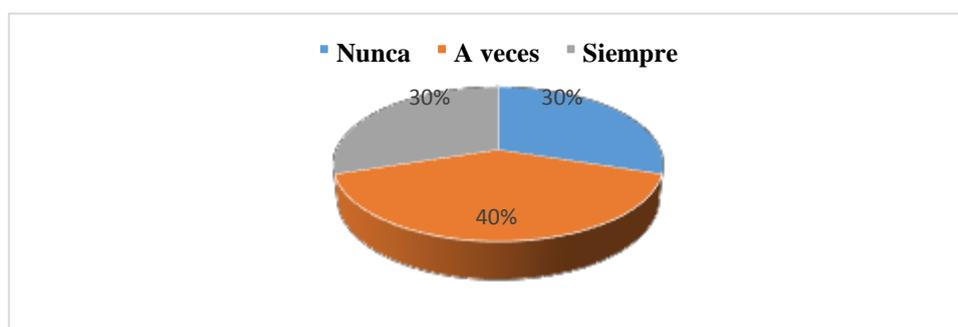
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DON OSCAR'OS EIRL"- SULLANA

Tabla 1. ¿En la empresa se establece y comunica claramente los valores que los trabajadores de la empresa deben practicar cuando realiza su trabajo?

Valido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Nunca	3	30%	30%	30%
A veces	4	40%	40%	70%
Siempre	3	30%	30%	100%
Total	10	100%	100%	

Fuente: Mypes rubro restaurant- cuestionario
Elaboración propia: Autor

Gráfico 1. ¿En la empresa se establece y comunica claramente los valores que los trabajadores de la empresa deben practicar cuando realiza su trabajo?



Fuente: Tabla 1
Elaboración propia: Autor

Según la tabla 1 y el gráfico 1 respecto a la pregunta, ¿En la empresa se establece y comunica claramente los valores que los trabajadores de la empresa deben practicar cuando realiza su trabajo?; del 100% de los encuestados, el 30% de los trabajadores del restaurant Don Oscar'Os E.I.R.L responden que Nunca, el 40 % responden que A veces y el 30% responden que Siempre.

Tabla 2: ¿En la empresa se establece y comunica claramente las funciones y responsabilidades de los colaboradores?

Valido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Nunca	2	20%	20%	20%
A veces	4	40%	40%	80%
Siempre	4	40%	40%	100%
Total	10	100%	100%	

Fuente: Mypes rubro restaurant- cuestionario
Elaboración propia: Autor

Grafico 2: ¿En la empresa se establece y comunica claramente las funciones y responsabilidades de los colaboradores?



Fuente: Tabla 2
Elaboración propia: Autor

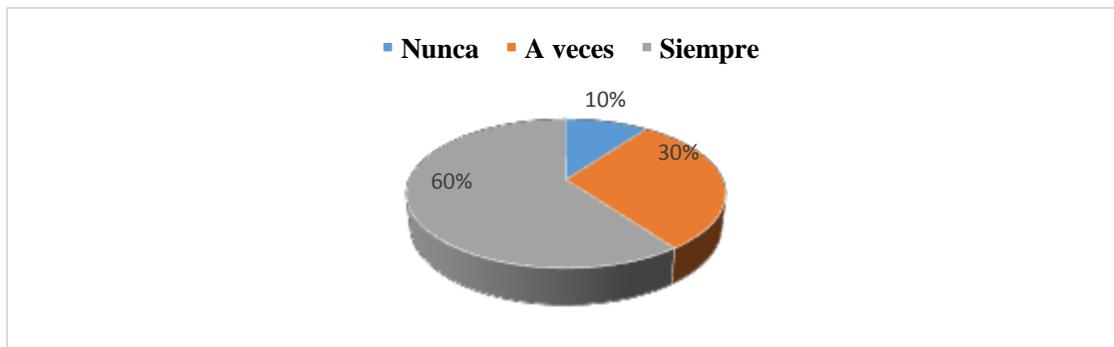
Según la tabla 2 y el gráfico 2 respecto a la pregunta, ¿En la empresa se establece y comunica claramente las funciones y responsabilidades de los colaboradores?; del 100% de encuestados el 20% de los trabajadores del restaurant Don Oscar'Os E.I.R.L responden que Nunca, el 40 % responden que A veces y el 40% responden que Siempre.

Tabla 3: ¿En la empresa se establecen y comunican claramente mecanismos, procedimientos, políticas, objetivos, etc. De control interno de las operaciones comerciales de la empresa (compra, producción, y venta)?

Valido	Frecuencia	Porcentaje	Valido	Acumulado
Nunca	1	10%	10%	10%
A veces	3	30%	30%	90%
Siempre	6	60%	60%	100%
Total	10	100%	100%	

Fuente: Mypes rubro restaurant- cuestionario
Elaboración propia: Autor

Grafico 3: ¿En la empresa se establecen y comunican claramente mecanismos, procedimientos, políticas, objetivos, etc. De control interno de las operaciones comerciales de la empresa (compra, producción, y venta)?



Fuente: Tabla 3
Elaboración propia: Autor

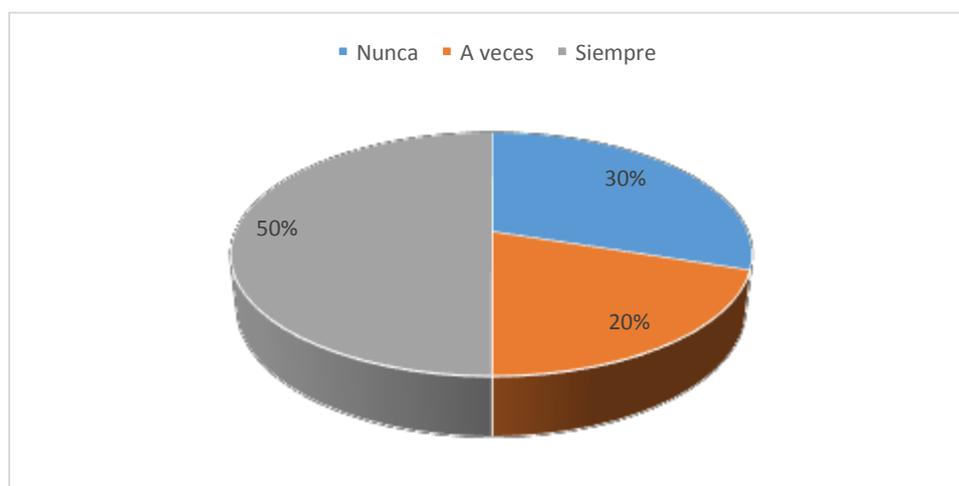
Según la tabla 3 y el gráfico 3 respecto a la pregunta, ¿En la empresa se establecen y comunican claramente mecanismos, procedimientos, políticas, objetivos, etc. De control interno de las operaciones comerciales de la empresa (compra, producción, y venta)? del 100% de encuestados el 10% de los trabajadores del restaurant Don Oscar'Os E.I.R.L responden que Nunca, el 30 % responden que A veces y el 60% responden que Siempre.

Tabla 4: ¿En la empresa se aplican responsablemente los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes en el desempeño del trabajo?

Valido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
			Valido	Acumulado
Nunca	3	30%	30%	30%
A veces	2	20%	20%	70%
Siempre	5	50%	50%	100%
Total	10	100%	100%	

Fuente: Mypes rubro restaurant- cuestionario
Elaboración propia: Autor

Grafico 4: ¿En la empresa se aplican responsablemente los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes en el desempeño del trabajo?



Fuente: Tabla 4
Elaboración propia: Autor

Según la tabla 4 y el gráfico 4 respecto a la pregunta, ¿En la empresa se aplican responsablemente los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes en el desempeño del trabajo?; del 100% de encuestados el 30% de los trabajadores del restaurant Don Oscar'Os E.I.R.L responden que Nunca, el 20 % responden que A veces y el 50% responden que Siempre.

Tabla 5. ¿En la empresa se especifica claramente la necesidad de reportar la información de las deficiencias que ocurren en el desarrollo de las operaciones para facilitar la identificación de riesgos?

Valido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
			Valido	Acumulado
Nunca	4	40%	40%	40%
A veces	3	30%	30%	60%
Siempre	3	30%	30%	100%
Total	10	100%	100%	

Fuente: Mypes rubro restaurant- cuestionario
Elaboración propia: Autor

Grafico 5. ¿En la empresa se especifica claramente la necesidad de reportar la información de las deficiencias que ocurren en el desarrollo de las operaciones para facilitar la identificación de riesgos?



Fuente: Tabla 5
Elaboración propia: Autor

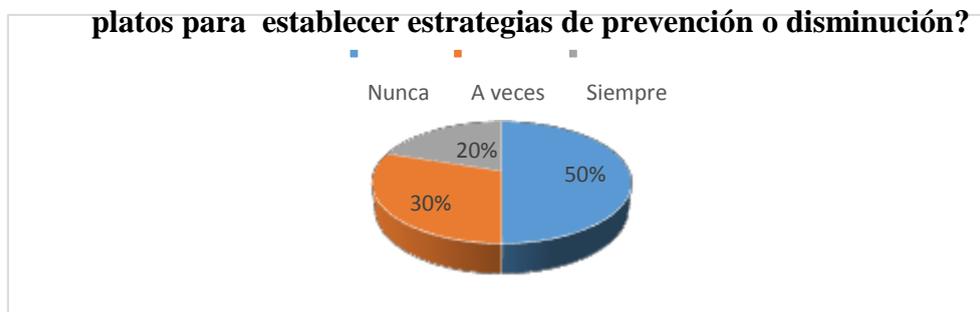
Según la tabla 5 y el gráfico 5 respecto a la pregunta, ¿En la empresa se especifica claramente la necesidad de reportar la información de las deficiencias que ocurren en el desarrollo de las operaciones para facilitar la identificación de riesgos?; del 100% de encuestados el 40% de los trabajadores del restaurant Don Oscar'Os E.I.R.L responden que Nunca, el 30 % responden que A veces y el 30% responden que Siempre.

Tabla 6: ¿En la empresa se identifican y analizan periódicamente los riesgos en la compra de insumos e ingredientes, producción y venta de platos para establecer estrategias de prevención o disminución?

Valido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
			Valido	Acumulado
Nunca	5	50%	50%	50%
A veces	3	30%	30%	50%
Siempre	2	20%	20%	100%
Total	10	100%	100%	

Fuente: Mypes rubro restaurant- cuestionario
Elaboración propia: Autor

Grafico 6: ¿En la empresa se identifican y analizan periódicamente los riesgos en la compra de insumos e ingredientes, producción y venta de platos para establecer estrategias de prevención o disminución?



Fuente: Tabla 6
Elaboración propia: Autor

Según la tabla 6 y el gráfico 6 respecto a la pregunta, ¿En la empresa se identifican y analizan periódicamente los riesgos en la compra de insumos e ingredientes, producción y venta de platos para establecer estrategias de prevención o disminución?; del 100% de encuestados, el 50% de los trabajadores del restaurant Don Oscar'Os E.I.R.L responden que Nunca, el 30 % responden que A veces y el 20% responden que Siempre.

Tabla 7: ¿En la empresa se toman acciones eficaces para disminuir los riesgos en la compra de insumos e ingredientes, producción y venta de platos?

Valido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
			Valido	Acumulado
Nunca	2	20%	20%	20%
A veces	4	40%	40%	80%
Siempre	4	40%	40%	100%
Total	10	100%	100%	

Fuente: Mypes rubro restaurant- cuestionario
Elaboración propia: Autor

Gráfico 7: ¿En la empresa se toman acciones eficaces para disminuir los riesgos en la compra de insumos e ingredientes, producción y venta de platos?



Fuente: Tabla 7
Elaboración propia: Autor

Según la tabla 7 y el gráfico 7 respecto a la pregunta, ¿En la empresa se toman acciones eficaces para disminuir los riesgos en la compra de insumos e ingredientes, producción y venta de platos?; del 100% de encuestados, el 20% de los trabajadores del restaurant Don Oscar'Os E.I.R.L responden que Nunca, el 40 % responden que A veces y el 40% responden que Siempre.

Tabla 8: ¿En la empresa se aplica un control eficaz del control interno en las diversas operaciones comerciales (compra de insumos e ingredientes, producción y venta de platos?)

Valido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
			Valido	Acumulado
Nunca	1	10%	10%	10%
A veces	2	20%	20%	90%
Siempre	7	70%	70%	100%
Total	10	100%	100%	

Fuente: Mypes rubro restaurant- cuestionario
Elaboración propia: Autor

Grafico 8: ¿En la empresa se aplica un control eficaz del control interno en las diversas operaciones comerciales (compra de insumos e ingredientes, producción y venta de platos?)



Fuente: Tabla 8
Elaboración propia: Autor

Según la tabla 8 y el gráfico 8 respecto a la pregunta, ¿En la empresa se aplica un control eficaz del control interno en las diversas operaciones comerciales (compra de insumos e ingredientes, producción y venta de platos?); el 100% de encuestados, el 10% de los trabajadores del restaurant Don Oscar'Os E.I.R.L responden que Nunca, el 20 % responden que A veces y el 70% responden que Siempre.

Tabla 9: ¿En la empresa se utiliza mecanismos eficaces de control interno para un mejor manejo de los insumos e ingredientes para la producción de los platos?

Valido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Validado	Porcentaje Acumulado
Nunca	2	20%	20%	20%
A veces	2	20%	20%	80%
Siempre	6	60%	60%	100%
Total	10	100%	100%	

Fuente: Mypes rubro restaurant- cuestionario
Elaboración propia: Autor

Gráfico 9: ¿En la empresa se utiliza mecanismos eficaces de control interno para un mejor manejo de los insumos e ingredientes para la producción de los platos?



Fuente: Tabla 9
Elaboración propia: Autor

Según la tabla 9 y el gráfico 9 respecto a la pregunta, ¿En la empresa se toman acciones eficaces para disminuir los riesgos en la compra de insumos e ingredientes, producción y venta de platos?; del 100% de encuestados, el 20% de los trabajadores del restaurant Don Oscar'Os E.I.R.L responden que Nunca, el 20 % responden que A veces y el 60% responden que Siempre.

Tabla 10: ¿En la empresa están permanentemente en operación los controles de seguridad interna y externa contra robos o hurtos de dinero, productos e ingredientes de propiedad de la empresa?

Valido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
			Valido	Acumulado
Nunca	2	20%	20%	20%
A veces	4	40%	40%	80%
Siempre	4	40%	40%	100%
Total	10	100%	100%	

Fuente: Mypes rubro restaurant- cuestionario
Elaboración propia: Autor

Grafico 10: ¿En la empresa están permanentemente en operación los controles de seguridad interna y externa contra robos o hurtos de dinero, productos e ingredientes de propiedad de la empresa?



Fuente: Tabla 10
Elaboración propia: Autor

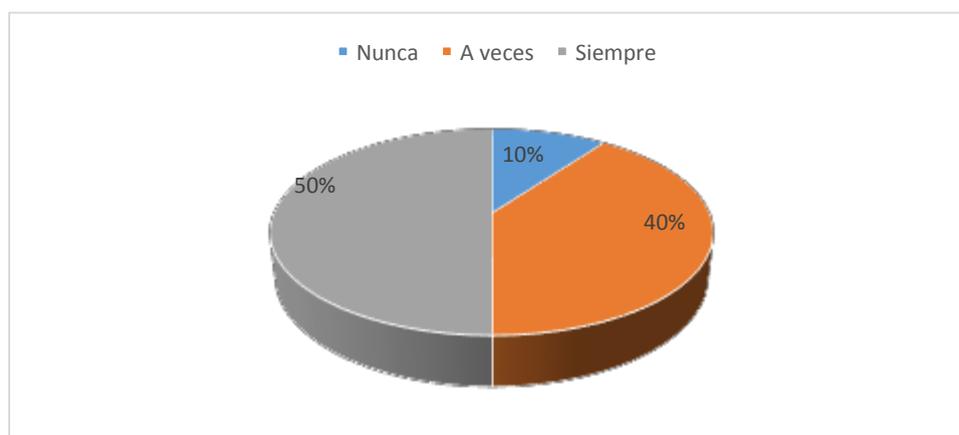
Según la tabla 10 y el gráfico 10 respecto a la pregunta, ¿En la empresa están permanentemente en operación los controles de seguridad interna y externa contra robos o hurtos de dinero, productos e ingredientes de propiedad de la empresa?; del 100% de encuestados, el 20% de los trabajadores del restaurant Don Oscar'Os E.I.R.L responden que Nunca, el 40 % responden que A veces y el 40% responden que Siempre.

Tabla 11. ¿En la empresa se controla eficazmente y supervisa la cantidad de ventas que realiza diariamente?

Valido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Validado	Porcentaje Acumulado
Nunca	1	10%	10%	10%
A veces	4	40%	40%	90%
Siempre	5	50%	50%	100%
Total	10	100%	100%	

Fuente: Mypes rubro restaurant- cuestionario
Elaboración propia: Autor

Gráfico 11. ¿En la empresa se controla eficazmente y supervisa la cantidad de ventas que realiza diariamente?



Fuente: Tabla 11
Elaboración propia: Autor

Según la tabla 11 y el gráfico 11 respecto a la pregunta, ¿En la empresa se controla eficazmente y supervisa la cantidad de ventas que realiza diariamente?; del 100% de encuestados, el 10% de los trabajadores del restaurant Don Oscar'Os E.I.R.L responden que Nunca, el 40 % responden que A veces y el 50% responden que Siempre.

Tabla 12: ¿Se identifican todas las entradas y salidas de dinero del negocio?

Valido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
			Valido	Acumulado
Nunca	0	0%	0%	0%
A veces	4	40%	40%	100%
Siempre	6	60%	60%	100%
Total	10	100%	100%	

Fuente: Mypes rubro restaurant- cuestionario
Elaboración propia: Autor

Grafico 12: ¿Se identifican todas las entradas y salidas de dinero del negocio?



Fuente: Tabla 12
Elaboración propia: Autor

Según la tabla 12 y el gráfico 12 respecto a la pregunta, ¿Se identifican todas las entradas y salidas de dinero del negocio?; del 100 % de encuestados el 0% de los trabajadores del restaurant Don Oscar'Os E.I.R.L responden que Nunca, el 40 % responden que A veces y el 60% responden que Siempre.

Tabla 13: ¿Existe comunicación con respecto al total de ventas del día dejadas en caja?

Valido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
			Valido	Acumulado
Nunca	4	40%	40%	40%
A veces	2	20%	20%	60%
Siempre	4	40%	40%	100%
Total	10	100%	100%	

Fuente: Mypes rubro restaurant- cuestionario
Elaboración propia: Autor

Grafico 13: ¿Existe comunicación con respecto al total de ventas del día dejadas en caja?



Fuente: Tabla 13
Elaboración propia: Autor

Según la tabla 13 y el gráfico 13 respecto a la pregunta, ¿Existe comunicación con respecto al total de ventas del día dejadas en caja?; del 100% de encuestados, el 40% de los trabajadores del restaurant Don Oscar'Os E.I.R.L responden que Nunca, el 20 % responden que A veces y el 40% responden que Siempre.

Tabla 14: ¿En la empresa se promueve en los trabajadores la presentación de ideas innovadoras para mejorar el control interno?

Valido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Nunca	3	30%	30%	30%
A veces	2	20%	20%	70%
Siempre	5	50%	50%	100%
Total	10	100%	100%	

Fuente: Mypes rubro restaurant- cuestionario
Elaboración propia: Autor

Grafico 14: ¿En la empresa se promueve en los trabajadores la presentación de ideas innovadoras para mejorar el control interno?



Fuente: Tabla 14
Elaboración propia: Autor

Según la tabla 14 y el gráfico 14 respecto a la pregunta, En la empresa se promueve en los trabajadores la presentación de ideas innovadoras para mejorar el control interno; del 100% de encuestados, el 30% de los trabajadores del restaurant Don Oscar'Os E.I.R.L responden que Nunca, el 20 % responden que A veces y el 50% responden que Siempre.

Tabla 15: ¿En la empresa se promueve la comprensión de los objetivos, mecanismos y responsabilidades individuales para el control interno eficaz en las operaciones?

Valido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
			Valido	Acumulado
Nunca	4	40%	40%	40%
A veces	1	10%	10%	60%
Siempre	5	50%	50%	100%
Total	10	100%	100%	

Fuente: Mypes rubro restaurant- cuestionario
Elaboración propia: Autor

Gráfico 15: ¿En la empresa se promueve la comprensión de los objetivos, mecanismos y responsabilidades individuales para el control interno eficaz en las operaciones?



Fuente: Tabla 15
Elaboración propia: Autor

Según la tabla 15 y el gráfico 15 respecto a la pregunta, ¿En la empresa se promueve la comprensión de los objetivos, mecanismos y responsabilidades individuales para el control interno eficaz en las operaciones?; del 100% de encuestados, el 40% de los trabajadores del restaurant Don Oscar'Os E.I.R.L responden que Nunca, el 10 % responden que A veces y el 50% responden que Siempre.

Tabla 16. ¿Se realizan monitores repentidamente en el área de caja?

Valido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Nunca	5	50%	50%	50%
A veces	2	20%	20%	50%
Siempre	3	30%	30%	100%
Total	10	100%	100%	

Fuente: Mypes rubro restaurant- cuestionario
Elaboración propia: Autor

Gráfico 16. ¿Se realizan monitores repentidamente en el área de caja?



Fuente: Tabla 16
Elaboración propia: Autor

Según la tabla 16 y el gráfico 16 respecto a la pregunta, ¿Realiza monitores repentidamente en el área de caja?; del 100% de encuestados, el 50% de los trabajadores del restaurant Don Oscar'Os E.I.R.L responden que Nunca, el 20 % responden que A veces y el 30% responden que Siempre.

Tabla 17: ¿Cada qué tiempo se realiza el monitoreo en caja?

Valido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
			Valido	Acumulado
Nunca	2	20%	20%	20%
A veces	5	50%	50%	80%
Siempre	3	30%	30%	100%
Total	10	100%	100%	

Fuente: Mypes rubro restaurant- cuestionario
Elaboración propia: Autor

Grafico 17: ¿Cada qué tiempo se realiza el monitoreo en caja?



Fuente: Tabla 17
Elaboración propia: Autor

Según la tabla 17 y el gráfico 17 respecto a la pregunta, ¿Cada que tiempo se realiza el monitoreo en caja?; del 100% de encuestados, el 20% de los trabajadores del restaurant Don Oscar'Os E.I.R.L responden que Nunca, el 50 % responden que A veces y el 30% responden que Siempre.

Tabla 18: ¿Los problemas encontrados en el área de caja son informados a los jefes para su corrección?

Valido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
			Valido	Acumulado
Nunca	2	20%	20%	20%
A veces	6	60%	60%	80%
Siempre	2	20%	20%	100%
Total	10	100%	100%	

Fuente: Mypes rubro restaurant- cuestionario
Elaboración propia: Autor

Gráfico 18: ¿Los problemas encontrados en el área de caja son informados a los jefes para su corrección?



Fuente: Tabla 18
Elaboración propia: Autor

Según la tabla 18 y el gráfico 18 respecto a la pregunta, ¿Los problemas encontrados en el área de caja son informados a los jefes para su corrección?; del 100% de encuestados, el 20% de los trabajadores del restaurant Don Oscar'Os E.I.R.L responden que Nunca, el 60 % responden que A veces y el 20% responden que Siempre.

Tabla 19: ¿En la empresa se controla eficazmente y supervisa el inventario físico de la cantidad de platos elaborados, así como de los ingredientes e insumos utilizados diariamente?

Valido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	
			Valido	Acumulado
Nunca	1	10%	10%	10%
A veces	3	30%	30%	90%
Siempre	6	60%	60%	100%
Total	10	100%	100%	

Fuente: Mypes rubro restaurant- cuestionario
 Elaboración propia: Autor

Grafico 19: ¿En la empresa se controla eficazmente y supervisa el inventario físico de la cantidad de platos elaborados, así como de los ingredientes e insumos utilizados diariamente?



Fuente: Tabla 19
 Elaboración propia: Autor

Según la tabla 19 y el gráfico 19 respecto a la pregunta, ¿En la empresa se controla eficazmente y supervisa el inventario físico de la cantidad de platos elaborados, así como de los ingredientes e insumos utilizados diariamente?; del 100% de encuestados, el 10% de los trabajadores del restaurant Don Oscar'Os E.I.R.L responden que Nunca, el 30 % responden que A veces y el 60% responden que Siempre.

Tabla 20: ¿En la empresa se aplica algún sistema de control y supervisión diaria de la calidad de los platos elaborados y de los ingredientes e Insumos utilizados?

Valido	Frecuencia	Porcentaje	Valido	Acumulado
Nunca	2	20%	20%	20%
A veces	4	40%	40%	80%
Siempre	4	40%	40%	100%
Total	10	100%	100%	

Fuente: Mypes rubro restaurant- cuestionario
 Elaboración propia: Autor

Grafico 20: ¿En la empresa se aplica algún sistema de control y supervisión diaria de la calidad de los platos elaborados y de los ingredientes e Insumos utilizados?



Fuente: Tabla 20
 Elaboración propia: Autor

Según la tabla 20 y el gráfico 20 respecto a la pregunta, ¿En la empresa se controla eficazmente y supervisa el inventario físico de la cantidad de platos elaborados, así como de los ingredientes e insumos utilizados diariamente?; del 100% de encuestados, el 20% de los trabajadores del restaurant Don Oscar'Os E.I.R.L responden que Nunca, el 40 % responden que A veces y el 40% responden que Siempre.

5.2. Análisis de resultados

5.2.1. Con respecto a su objetivo general:

Establecer las características de los factores relevantes del control interno en las micro y/o pequeñas empresas nacionales del sector servicios rubro Restaurant “DON OSCAR’OS” Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, del distrito de Sullana en el año 2020.

De la revisión literaria se puede resaltar que la preocupación que existe sobre las empresas privadas es el manejo del control interno, últimamente se ha podido ver gran cantidad de pequeñas y medianas empresas que de la noche a la mañana ya no lo eran. Algunas empresas quebradas, otras en reestructuración y otras declaradas como insolventes. Frente a estos hechos las interrogantes que nos planteamos en estos casos los hechos mencionados no son previsibles, si los estados financieros no son un parámetro de medición o es que el patrimonio se puede observar y desaparecer de la noche a la mañana y las empresas pueden decir hasta aquí llegamos. **(Ruffner, 2004)**.

Según **(Calle, 2018)**, Al respecto, y para establecer correctamente el cumplimiento del objetivo general es necesario fijar cuales son las características del control interno:

Plan de organización

Para que este sea efectivo debe ser simple y flexible. Este plan debe delimitar claramente las funciones de cada dependencia y de los funcionarios que a ella pertenecen.

En primer lugar, un plan de control interno debe tener procedimientos bien determinados que integren las actividades de todos los sectores de la organización.

Segundo, para alinear cada área de la empresa, es necesario un organigrama en el que se defina la línea de autoridad y las responsabilidades en el interior de la empresa: jefes, líderes técnicos, encargados, directores, etc.

Segregación de funciones

La independencia estructural de una organización significa separar las funciones de cada área de la empresa. Esto es fundamental en un sistema de control interno eficaz, pues garantiza que una persona no tenga bajo su responsabilidad todas las etapas de una operación.

En este sentido, todos los procesos deben pasar por diferentes fases, y cada una de ellas debe estar a cargo de una persona distinta. Así, la ejecución, autorización o registro de una transacción es realizada de manera independiente por un empleado.

Control de acceso a los activos

Un control interno efectivo depende en gran parte de la seguridad de los procesos. Una organización alcanza un grado adecuado de seguridad cuando el acceso a los activos o a los registros contables está limitado.

Esto implica restringir el acceso físico o indirecto a los activos o a la preparación de documentos que autoricen el acceso a ellos.

Sistema de autorización y procedimiento

Un control interno eficaz incluye medios para monitorear los registros de operaciones y transacciones. Los procedimientos involucrados en una actividad deben contemplar las auditorías y revisiones periódicas, así como la obtención de informaciones de control.

Los registros que informan sobre el resultado de una actividad particular deben ser producidos por fuentes independientes con el fin de que puedan ser

comparados con los del área que ejecuta la tarea. En caso de que haya alguna discrepancia, esto evidenciará una falla en el registro de transacciones.

Métodos para procesar los datos

Dependiendo de la complejidad de una organización, los medios para procesar los datos pueden ser manuales, mecánicos o digitales.

Con el fin de disminuir la posibilidad de errores y manipulaciones, e involucrar a todo el personal en el proceso, es conveniente usar programas informáticos o soluciones en la nube que le permitan monitorear los controles internos con la mayor objetividad posible.

A continuación, se establece una descripción de las características del control interno del Restaurant “DON OSCAR’OS” Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, respecto a la dimensión de monitoreo los resultados indican que se encuentra en nivel Regular (40%), Bueno (36%) y Malo (24%). Así mismo en el análisis de preguntas encontramos la interrogante: ¿Realiza monitorios repentinamente en el área de caja?

El 50% de los trabajadores indicaron que Nunca, eso quiere decir que en la empresa a veces no se controla eficazmente y supervisa la cantidad de ventas que realiza diariamente para obtener un buen reporte de ingresos.

5.2.2. Con respecto a los objetivos específicos 01:

a) Identificar las características de los factores relevantes del control interno en la micro y pequeñas empresas nacionales del sector servicios Rubro Restaurant.

Con respecto a la dimensión de Ambiente de control Según la interrogante los resultados indican que se encuentra en nivel Bueno (45%), Regular (33%) y Malo (23%). En el análisis por preguntas encontramos que A veces no se establece y

comunica claramente los valores que los trabajadores de la empresa deben practicar cuando realiza su trabajo, además no se establece y comunica claramente las funciones y responsabilidades de los trabajadores y no comunican claramente mecanismos/procedimientos, políticas, objetivos etc. De control interno de las operaciones comerciales de la empresa (compra, producción, y venta). También los trabajadores no aplican responsablemente sus conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes en el desempeño de su trabajo. Respecto a la dimensión Evaluación De Riesgo, los resultados indican que se encuentra en nivel Malo (37%), Regular (33%) y Bueno (30%). Así mismo en el análisis por preguntas encontramos que en la empresa no se especifica claramente la necesidad de reportar la información de las deficiencias que ocurren en el desarrollo de las operaciones para facilitar la identificación de riesgos. Además no se identifican y analizan periódicamente los riesgos en la compra de insumos e ingredientes, producción y venta de platos para establecer estrategias de prevención o disminución.

Respecto a la dimensión Actividades De Control, los resultados indican que se encuentra en nivel Bueno (57%), Regular (27%) y Malo (17%). Así mismo en el análisis por preguntas encontramos que la empresa aplica mecanismos de control interno en las diversas operaciones comerciales como compra de ingredientes, producción y venta de platos, Además en la empresa no cuenta con un mecanismo adecuado de seguridad interna y externa contra robos o hurtos de dinero, productos e ingredientes de propiedad de la empresa

Respecto a la dimensión Información Y Comunicación, los resultados indican que se encuentra en nivel Regular (50.0%), Malo (26%) y Bueno (24%). Así mismo en el análisis de resultados encontramos que en la empresa no se

promueve en los trabajadores la presentación de ideas innovadoras para mejorar el control interno y además no se promueve la comprensión de los objetivos, mecanismos y responsabilidades de los trabajadores para el control interno eficaz en las operaciones.

5.2.3. Con respecto a los objetivos específicos 02:

- b) Caracterizar los factores relevantes del control interno en la micro y pequeñas empresas Don Oscar'os Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, del distrito de Sullana en el año 2020.

Respecto al ambiente de control:

En el restaurant Don Oscar'os Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, A veces no se establece y comunica claramente los valores que los trabajadores de la empresa deben practicar cuando realiza su trabajo, además no se establece y comunica claramente las funciones y responsabilidades de los trabajadores y no comunican claramente los mecanismos/procedimientos, políticas, objetivos etc. De control interno de las operaciones comerciales de la empresa (compra, producción, y venta). También los trabajadores no aplican responsablemente sus conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes en el desempeño de su trabajo.

Respecto a evaluación de riesgo

En el restaurant Don Oscar'os Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, A veces no se especifica claramente la necesidad de reportar la información de las deficiencias que ocurren en el desarrollo de las operaciones para facilitar la identificación de riesgos. A demás no se identifican y analizan periódicamente los riesgos en la compra de insumos e ingredientes, producción y venta de platos para establecer estrategias de prevención o disminución. Estos

resultados coinciden en su mayoría con los encontrados en la caracterización de las micro y pequeñas empresas de servicio del Perú.

Respecto a actividades de control

En el restaurant Don Oscar'os Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, A veces no se aplica mecanismos eficaces del control interno en las diversas operaciones comerciales (compra de insumos e ingredientes, producción y venta de platos. Además, en la empresa no se utiliza mecanismos eficaces de control interno para un mejor manejo de los insumos e ingredientes para la producción de los platos. En la empresa no realizan operación de mecanismos de seguridad interna y externa contra robos o hurtos de dinero, productos e ingredientes de propiedad de la empresa. Estos resultados coinciden en su mayoría con los encontrados en la caracterización de las micro y pequeñas empresas de servicio del Perú.

Respecto a la información y comunicación

En el restaurant Don Oscar'os Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, A veces no ayudan a los trabajadores a presentar ideas innovadoras para mejorar el control interno. Además, no se promueve la comprensión de los objetivos, mecanismos y responsabilidades individuales para el control interno eficaz en las operaciones.

Respecto a la Supervisión y monitoreo

En el restaurant Don Oscar'os Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, a veces no se controla eficazmente y supervisa la cantidad de ventas que realiza diariamente.

5.2.4. Con respecto a los objetivos específicos 03:

c). Hacer un análisis comparativo entre la características de los factores

relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales del sector servicios Rubro Restaurant - Polleria caso Don Oscar'os E.I.R.L, del distrito de Sullana en el año 2020.

Respecto al ambiente de control

En el Restaurant caso Don Oscar'os E.I.R.L, A veces no se establece y comunica claramente los valores que los trabajadores de la empresa deben practicar cuando realiza su trabajo, además no se establece y comunica claramente las funciones y responsabilidades de los trabajadores y no comunican claramente. mecanismos/procedimientos, políticas, objetivos etc. De control interno de las operaciones comerciales de la empresa (compra, producción, y venta). También los trabajadores no aplican responsablemente sus conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes en el desempeño de su trabajo.

Estos resultados coinciden en su mayoría con los encontrados en la caracterización de las micro y pequeñas empresas de servicio del Perú.

Respecto a evaluación de riesgo

En el Restaurant caso Don Oscar'os E.I.R.L, A veces no se especifica claramente la necesidad de reportar la información de las deficiencias que ocurren en el desarrollo de las operaciones para facilitar la identificación de riesgos. A demás no se identifican y analizan periódicamente los riesgos en la compra de insumos e ingredientes, producción y venta de platos para establecer estrategias de prevención o disminución.

Estos resultados coinciden en su mayoría con los encontrados en la caracterización de las micro y pequeñas empresas de servicio del Perú.

Respecto a actividades de control

En el Restaurant caso Don Oscar'os E.I.R.L, A veces no se aplica mecanismos eficaces del control interno en las diversas operaciones comerciales (compra de insumos e ingredientes, producción y venta de platos. Además en la empresa no se utiliza mecanismos eficaces de control interno para un mejor manejo de los insumos e ingredientes para la producción de los platos. En la empresa no realizan operación de mecanismos de seguridad interna y externa contra robos o hurtos de dinero, productos e ingredientes de propiedad de la empresa.

Estos resultados coinciden en su mayoría con los encontrados en la caracterización de las micro y pequeñas empresas de servicio del Perú.

Respecto a la información y comunicación

En Restaurant caso Don Oscar'os E.I.R.L, A veces no ayudan a los trabajadores a presentar ideas innovadoras para mejorar el control interno. Además no se promueve la comprensión de los objetivos, mecanismos y responsabilidades individuales para el control interno eficaz en las operaciones.

Respecto a la Supervisión y monitoreo

En el restaurante Don Oscar'os E.I.R.L, a veces no se controla eficazmente y supervisa la Cantidad de ventas que realiza diariamente.

Estos resultados coinciden en su mayoría con los encontrados en la caracterización de las micro y pequeñas empresas de servicio del Perú.

5.2.5. Comparación de acuerdo con los antecedentes:

ANTECEDENTES VS OBJETIVOS		
Antecedentes	Comparación	Objetivos
<p>Velazquez (2009), En su trabajo de investigación titulado Importancia del Control Interno en las Pequeñas y Medianas Empresas en México. En todas las empresas mexicanas es necesario tener un adecuado control interno, pues gracias a este se evitan riesgos y fraudes, se protegen y cuidan los activos y los intereses de las empresas, así como también se logra evaluar la eficiencia de la misma en cuanto a su organización. Las pequeñas y medianas empresas no cuentan con el control interno adecuado, debido a que gran parte de ellas son empresas familiares, en la mayoría de los casos, carecen de formalidad, de una organización adecuada y falta de manuales de procedimientos y de políticas que sean conocidas por todos los integrantes de la empresa. El Control Interno debe ser empleado por todas las empresas independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, y diseñado de tal manera, que permita proporcionar una razonable seguridad en lo referente a: La efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, y el</p>	<p>La importancia de tener un sistema de control interno en las pequeñas y medianas empresas, ha ido incrementado en los últimos años, siendo este la parte que se encarga de la organización de los procedimientos y necesidades del negocio, así como de resguardar y proteger los activos, verificar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones. Pero en la actualidad la mayoría de las pequeñas y medianas empresas no cuentan con un sistema de control interno claro, no existen objetivos y planes por escrito para toda la empresa, trabajan de manera reactiva solucionando problemas conforme se presentan, no se planean las inversiones, se van creando departamentos de manera improvisada, la dirección se lleva a cabo de manera empírica, no hay un adecuado mando,</p>	<p>Objetivo general: Establecer las características del control interno en las micro y/o pequeñas empresas nacionales del sector servicios rubro restaurant Don Oscar's Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, del distrito de Sullana, año 2020.</p>

<p>acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables.</p>	<p>motivación, comunicación y supervisión, es importante mencionar que tener un control actualizado en las áreas básicas de la empresa permitirá alimentar el sistema de información y ayudar a la adecuada toma de decisiones.</p>	
<p>Villavicencio (2011), En su trabajo de investigación titulado Diseño e Implementación de un Sistema de Control Interno para la Compañía Datugourmetcia. LTDA. El presente trabajo documenta el diseño e implementación de un Sistema de Control Interno para una empresa privada domiciliada en la ciudad de Quito – Ecuador; empresa dedicada a la venta de productos alimenticios de alta calidad; para supermercados, hoteles y restaurantes de prestigio o de comidas especializadas. El estudio inicia con la aplicación de la herramienta administrativa llamada FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas), en busca de factores internos y externos, que contribuyan a la determinación, formulación e implementación de controles claves para el fortalecimiento de su ambiente de control.</p>		

<p>Murcia (2017), En su trabajo de investigación titulado <i>Caracterización del Impacto de los Sistemas de Control Interno en la Supervivencia de las Mipymes en Colombia en los últimos años</i>. Con este trabajo buscamos dar respuesta a la pregunta: ¿Cómo han influido los Sistemas de Control interno en la supervivencia de las Mipymes en Colombia en los últimos años? Para esto realizamos una investigación documental y descriptiva. Iniciando con la caracterización y evolución de las Mipymes en Colombia en los últimos años, además de las causales de disolución de las mismas. Después de este primer acercamiento en nuestro trabajo, seguimos por el control interno; su historia, y los diferentes modelos vigentes que existen alrededor del mundo, además de describir los modelos adaptados para nuestro país, y finalmente se exponen varios casos de empresas, donde, implementaron un sistema de control interno, para así concluir y dar respuesta a nuestra pregunta.</p>		
--	--	--

<p>Wilder A. D. (2016), En su trabajo de investigación titulado Los Mecanismos del Control Interno Administrativo y su Impacto en los Resultados de Gestión de los Restaurantes de la Provincia de Ayabaca, año 2015. El fundamento teórico de la investigación precisó como variable independiente el Control interno Administrativo y como variable dependiente los Resultados de Gestión. La población y muestra fueron calculadas en base a las empresas del sector en estudio, ubicadas en la provincia de Ayabaca. La metodología fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño No experimental, transeccional, descriptivo. Aplicando la técnica de la revisión bibliográfica y documental, y como instrumento de recolección de información la entrevista, la observación directa y el cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, aplicado al propietario, gerente y/o representante legal de las empresas materia de investigación, obteniéndose como conclusión más importante: Que el Control Interno dentro de las organizaciones es fundamental ya que protege los recursos, evitando perdidas por fraudes o negligencias, así como el de detectar desviaciones que se presentan y afectan en el</p>	<p>En la actualidad, las Pymes se encuentran en un entorno de constante competencia, el logro de ventajas competitivas es de gran importancia en el desarrollo de las empresas y contar con una estructura definida del control interno ayudará a alcanzar el éxito en las mismas. Toda empresa, sea familiar o no, deberá identificar las política, métodos y procedimientos que ayuden a crear acciones para generar mecanismos de prevención y detección, con el fin de buscar la mejora continua en las áreas administrativas y contables para que la información sea veraz y confiable.</p> <p>En general los principales alcances de un sistema bien estructurado de controles internos es resguardar los recursos de la empresa o negocio evitando pérdidas por fraude o negligencia, así como detectar las desviaciones que se presenten en la empresa y que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos de la organización, además de obtener fiabilidad e</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>1. Identificar las características del control interno en la micro y pequeñas empresas nacionales del sector servicios rubro Restaurant caso Don Oscar'os Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, del distrito de Sullana en el año 2020.</p>
--	---	---

<p>cumplimiento de los objetivos y metas trazadas.</p>	<p>imparcialidad en la producción de informes financieros, proporcionar información oportuna y de fácil acceso, lo que permite la conducción eficiente y eficaz de los procesos de negocio, y asegurar el cumplimiento de los procesos internos y de las acciones en general a los objetivos de planificación estratégica.</p>	
<p>Pérez (2017), En su trabajo de investigación titulado Implementación de un Sistema Contable para Control Interno Logístico y Presupuestario del Restaurant La Rosa Náutica S.A. El objetivo principal de la presente investigación fue de implementar un Sistema de Control Interno como parte primordial para el desarrollo de las actividades contables y financieras Empresa La Rosa Náutica S.A., la cual brindara un mejor servicio e información a sus clientes, proveedores, socios y terceros, quienes se beneficiarán de una mayor organización, control y seguridad en sus inversiones realizadas en la entidad. Se empleó el método descriptivo. Para verificar si la empresa: La Rosa Náutica S.A prestadora de servicios gastronómicos debe mostrar un adecuado sistema de control interno administrativo y contable, e información financiera</p>		

<p>periódica, completa y oportuna para la toma de decisiones, salvaguarda de activos, eficiencia y eficacia operativa.</p>		
<p>Chumpitaz (2013), En su trabajo de investigación titulado Caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú 2013. La investigación tiene por objetivo identificar y describir la caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú en el periodo 2013. La investigación fue descriptiva, y para recoger información se utilizaron las fichas bibliográficas. El principal resultado es: el control interno permite evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía y productividad en las empresas del rubro comercial, con lo que se logra en muchos casos alcanzar en un 100% sus objetivos y metas programados. También permite minimizar riesgos y errores o irregularidades en un 80% de forma oportuna, y contar con un adecuado y eficiente control para tomar decisiones en la vida empresarial. La principal conclusión es: la existencia de un control influye en las diferentes áreas de la empresa maximizando oportunidad, eficiencia de las operaciones, rentabilidad, y confiabilidad de la información administrativa, contable y financiera. Todo este proceso es supervisado para proporcionar un</p>		

<p>grado de seguridad razonable en los objetivos de la empresa.</p> <p>Farfán B. F. (2017), En su trabajo de investigación titulado Caracterización del Control Interno de las Micro y Pequeñas Empresas de Servicios del Perú, rubro restaurantes. Caso Restaurante Cevichería el Tío Jhony Empresa Individual de Responsabilidad Limitada de la ciudad de Sullana, año 2017. La investigación tuvo como objetivo general: determinar y describir las principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú rubro restaurantes y del restaurante cevichería EL TÍO JHONY Empresa Individual de Responsabilidad Limitada de la ciudad de Sullana, año 2017. El investigador aplicó la metodología de tipo cuantitativo y nivel de investigación descriptivo con un diseño descriptivo no experimental; así como, se trabajó con una muestra intencional de 8 trabajadores del restaurant cevichería EL TÍO JHONY Empresa Individual de Responsabilidad Limitada de la ciudad de Sullana. Llegando a la siguiente conclusión: que las mayorías de las empresas del sector servicio del Perú rubro restaurantes cuentan con deficiencias en el control interno, el segundo objetivo específico concluye, que las características del control interno del restaurante cevichería EL TÍO JHONY</p>	<p>Podemos decir que los dueños de los negocios aun sabiendo que el control interno es de suma importancia en sus empresas sin importar el giro o tamaño de estas, no les dan la debida importancia ya que estas son propiamente familiares y no consideran que tenga que llevar a cabo como tal. Sin darse cuenta que el llevar un control interno adecuado a cada empresa permite maximizar la utilización de recursos son calidad para alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa, para obtener mejores niveles de productividad; también ayudara a contar con personal más capacitado, motivado y comprometido con la organización y dispuestos a brindar al cliente servicios de calidad.</p>	<p>2. Caracterizar el control interno en la micro y pequeñas empresas nacionales del sector servicios Rubro Restaurant caso Don Oscar'os Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, del distrito de Sullana en el año 2020.</p>
--	---	--

<p>E.I.R.L., es calificado con nivel Regular (87.5%) y Malo (12.5%), el tercer objetivo específico concluye, que el restaurante cevichería EL TÍO JHONY E.I.R.L. coincide con la realidad de las micro y pequeñas empresas de servicio rubro restaurante a nivel nacional y el cuarto objetivo específico se propone implementar un sistema del registro de la información de atención al cliente del Restaurant Cevichería EL TÍO JONY E.I.R.L.</p>		
<p>Apestequia (2018). En su trabajo de investigación titulado Los Mecanismos de Control Interno en el Rubro Restaurantes del Perú. caso: Servicios Generales Medsun Restaurante Blanquiroja – Piura, 2018. La investigación tuvo como objetivo general: determinar y describir los mecanismos de control interno en el rubro restaurantes del Perú y de Servicios Generales MEDSUN Restaurante Blanquiroja – Piura, 2018. La metodología de la investigación fue tipo cualitativo, descriptivo, diseño no experimental, bibliográfico, documental y de caso. La investigación concluye: que la empresa no realiza un presupuesto de ingresos y gastos, determina la ganancia del día con la diferencia de sus ingresos y gastos. No mantiene un fondo fijo de caja chica, no realiza depósitos bancarios con regularidad, por</p>		

tanto no realiza la conciliación bancaria.		
<p>Farfán B. N. (2016) En su trabajo de investigación 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 2015. La investigación tuvo como objetivo general: Describir 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 2015. La metodología aplicada fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño No experimental, transeccional, descriptivo. Se obtuvo la conclusión más importante: El 100% de las empresas en investigación, consideran que el control interno favoreció los resultados de su gestión en el año 2015 debido a la implementación de mecanismos de control interno en las diferentes áreas del restaurant, alcanzando sus metas y objetivos planificados, obteniendo favorables ganancias y logrando la satisfacción y acogida de los clientes.</p>		<p>3. Realizar un análisis comparativo de las características de control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales del sector servicios Rubro Restaurant caso Don Oscar'os E.I.R.L, del distrito de Sullana en el año 2020.</p>
<p>Fuente: Datos obtenidos de los antecedentes del presente proyecto.</p>		

VI. Conclusiones

6.1.1 Con respecto a su objetivo general:

Habiendo evaluado los resultados obtenidos en los cuestionarios aplicados a los colaboradores de la empresa Don Oscar'Os E.I.R.L ubicada en el distrito de Sullana podemos decir que para lograr el objetivo General se debe Mantener, demostrar y promover integridad y valores éticos en cada una de las obligaciones de cada empleado para así establecer la conciencia y el compromiso hacia un buen control interno a través del orden y disciplina.

6.1.2. Con respecto al primer objetivo específico:

Habiendo evaluado los resultados obtenidos en los cuestionarios aplicados a los colaboradores de la empresa Don Oscar'Os E.I.R.L ubicada en el distrito de Sullana podemos decir que el nivel de información y comunicación con los colaboradores no cuenta con un plan para identificar los objetivos, las estrategias, los programas, los proyectos y la gestión de operaciones hacia los cuales se enfoca el accionar de la empresa para la toma de decisiones y permitir a la gerencia, un conocimiento más preciso y exacto de la entidad.

6.1.3. Con respecto al segundo objetivo específico:

Habiendo evaluado los resultados obtenidos en los cuestionarios aplicados a los colaboradores de la empresa Don Oscar'Os E.I.R.L ubicada en el distrito de Sullana podemos decir que aun en la empresa no se identifican los riesgos que serán relevantes para la información financiera, la evaluación de la probabilidad de ocurrencia y la toma de decisiones respecto a dichos riesgos, en su caso, asumir dichos riesgos, demandar al costo beneficio que implica mitigarlos o eliminarlos.

6.1.4. Con respecto al tercer objetivo específico:

Después de realizar la comparación entre los resultados obtenidos del objetivo 1 y 2, se concluye que el restaurante Don Oscar'os E.I.R.L, del distrito de Sullana en el año 2020.coincide con la realidad de las micro y pequeñas empresas de servicio a nivel nacional.

- Coincide en que no cuentan con personas capacitadas para realizar una buena atención al cliente.
- Coincide que el control interno en las diferentes áreas como: Caja, cocina y procesos de compra son deficientes.
- Coincide que tiene a sus trabajadores registrados en planilla y que cuentan con sus beneficios de acuerdo a ley.
- Coincide en que no se lleva un adecuado control en lo que respecta a ingredientes para la preparación de platos.
- Coincide en que las empresas deben preocuparse para brindar a sus clientes una mejor atención y un producto de calidad”

6.2 Recomendaciones

- Se recomienda, al restaurante Don Oscar's E.I.R.L, del distrito de Sullana en el año 2020 fortalecer las deficiencias encontradas en los componentes ambiente de control, evaluación de riesgos e información y comunicación; para ello tanto el gerente o dueño como todo el personal deben estar comprometidos, solo así, logran gestionar las medidas y estrategias que necesitan para alcanzar el éxito.
- Debido a que Las mypes operan en un entorno de constante competitividad, se recomienda, que los empresarios pongan más énfasis en buscar orientación y capacitación en temas básicos que involucran el desempeño de su negocio. El estar informados, ayudara hacer frente a los problemas, y a tener una visión más clara sobre sus objetivos y estrategias que necesitan para mejorar su rentabilidad y crecimiento.
- Finalmente se recomienda al empresa del caso y en general a las Mypes implementar un sistema de control interno adaptado a sus necesidades, solo así podrán evaluar la eficiencia, eficacia y productividad en la que se ejecutan y desarrollan cada una de las actividades y ante cada problema encontrado, definir procedimientos y medidas que logren el cumplimiento de los objetivos.

Bibliografía

- Alvares, J. F. (2018).
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13211/CONTROL_INTERNO_SEGURIDAD_ECA_ALVAREZ_JESSICA_FABIOLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Obtenido de
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13211/CONTROL_INTERNO_SEGURIDAD_ECA_ALVAREZ_JESSICA_FABIOLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Amador, M. G. (24 de 03 de 2009). *METODOS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS EN LA INVESTIGACION*. Obtenido de
<http://manuelgalan.blogspot.com/2009/03/recoleccion-de-datos-en-la.html>
- Andina. (10 de 09 de 2009). La gastronomía peruana protagoniza artículos y reportajes en principales diarios del mundo.
- Añorga, L. Y. (2019).
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11370/MYPES_FINANCIAMIENTO_RENTABILIDAD_CONTROL_INTERNO_LAUREL_ANORGA_YSABEL_CRISTINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Obtenido de
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11370/MYPES_FINANCIAMIENTO_RENTABILIDAD_CONTROL_INTERNO_LAUREL_ANORGA_YSABEL_CRISTINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Becerra, B. M. (2016).
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1230/CALIDAD_VIDAL_BECERRA_MARITZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Obtenido de
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1230/CALIDAD_VIDAL_BECERRA_MARITZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Benavides, g. (febrero de 2014).
<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/2946/1/02%20ICA%20707%20TESIS.pdf>. Obtenido de
<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/2946/1/02%20ICA%20707%20TESIS.pdf>
- Calle, J. P. (08 de 06 de 2018). *Características de un buen sistema de control interno*. Obtenido de <https://www.riesgoscero.com/blog/caracteristicas-de-un-buen-sistema-de-control-interno>
- Cerchiaro, L. B. (2015). *CONTROL INTERNO*. ESPAÑA.
- Chavez, D. R. (2015). *a la ética de la investigación y la integridad científica*. Obtenido de http://www.conbioetica-mexico.salud.gob.mx/descargas/pdf/Libro_Etica_de_la_Investigacion_gratuito.pdf

- Correa, D. (24 de 11 de 2015). *Definiciones y diferencias de MYPES y PYMES*.
Obtenido de https://prezi.com/cffr7jyeiw_n/definiciones-y-diferencias-de-mypes-y-pymes/
- cuaspu, e. I. (03 de 2016). <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/9206>.
Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/9206>
- Delgado, M. D. (2016).
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/510/CONTROL_INTERNO_ADMINISTRATIVO_GIRON_DELGADO_MELVA_DALILA.pdf?sequence=6&isAllowed=y. Obtenido de
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/510/CONTROL_INTERNO_ADMINISTRATIVO_GIRON_DELGADO_MELVA_DALILA.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Estupiñan, R. (2006). *Control Interno y Fraudes con Base en los Ciclos Transaccionales - Analisis del Informe COSO I y II* (2da Edicion ed.). Bogota - Colombia: ECOE Ediciones. Recuperado el 19 de 11 de 2018
- Farfan, N. A. (2016).
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1100/CONTROL_INTERNO_ADMINISTRATIVO_RESTAURANTES_TUR%c3%8dSTICOS_CARHUACHINCHAY_FARFAN_NANCY_AMELIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Obtenido de
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1100/CONTROL_INTERNO_ADMINISTRATIVO_RESTAURANTES_TUR%c3%8dSTICOS_CARHUACHINCHAY_FARFAN_NANCY_AMELIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- FARFAN, B. F. (2017).
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2494/CARACTERIZACION_%20CONTROL_RIVERA_%20FARFAN_FERNANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Obtenido de
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2494/CARACTERIZACION_%20CONTROL_RIVERA_%20FARFAN_FERNANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Flores, W. J. (2019). *Técnicas de investigación*. Obtenido de
<http://tecnicasdeinvestigacion.blogspot.com/p/importancia-de-las-tecnicas.html>
- Frias, I. (26 de 02 de 2016). Obtenido de
<https://perspectivasperu.ey.com/2016/02/26/importancia-control-interno-empresa/>
- GAITAN, R. E. (2006). <http://www.pilgroupconsulting.com/wp-content/uploads/2016/09/Control-Interno-y-Fraudes-2da-edici%C3%B3n.pdf>.
Obtenido de <http://www.pilgroupconsulting.com/wp-content/uploads/2016/09/Control-Interno-y-Fraudes-2da-edici%C3%B3n.pdf>:
<http://www.pilgroupconsulting.com/wp-content/uploads/2016/09/Control-Interno-y-Fraudes-2da-edici%C3%B3n.pdf>

- Heflo. (2015). *Definición teórica de los controles internos de las organizaciones*. Obtenido de <https://www.heflo.com/es/blog/planificacion-estrategica/controles-internos/>
- Hipodec. (05 de 02 de 2019). *Diferencias entre control interno administrativo y financiero*. Obtenido de <https://hipodec.up.edu.mx/blog/definicion-control-interno-y-componentes>
- Mendoza, h. (2019). *Control interno: tipos de control y sus elementos básicos*. Obtenido de <https://actualicese.com/control-interno-tipos-de-control-y-sus-elementos-basicos/>
- Mori , C. M. (2019).
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10998/FINANCIAMIENTO_RENTABILIDAD_CONTROL_INTERNO_MORI_YAICATE_CLAUDIA_MERCI.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Obtenido de
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10998/FINANCIAMIENTO_RENTABILIDAD_CONTROL_INTERNO_MORI_YAICATE_CLAUDIA_MERCI.pdf?sequence=1&isAllowed=y:
- NORMAS APA. (2019). *QUE ES UNA HIPOTESIS DE INVESTIGACION*. Obtenido de <http://normasapa.net/que-son-las-hipotesis-de-investigacion/>
- Obando, E. A. (08 de 11 de 2016). *ACTIVIDADES DE CONTROL* . Obtenido de https://www.academia.edu/29898351/Actividades_del_control_interno
- Otoya, D. C. (2017). *SENSIBILIZACIÓN EN CONTROL INTERNO*. Obtenido de https://www.ositran.gob.pe/wp-content/uploads/2018/11/PRESENTACION_SCI_OSITRAN.pdf
- Panty, L. A. (2017). *EL AMBIENTE DE CONTROL Y SU INFLUENCIA EN LA GESTION DE COMPRAS. PERU: Universidad San Martin de Porres* .
- Rojas, J. Z. (29 de 09 de 2017). *Estructura del control Interno*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/JohnnyZorrillaRojas/la-estructura-de-control-interno>
- S.A.S, A. (26 de 03 de 2015). Obtenido de <https://www.auditoool.org/blog/control-interno/3270-supervision-del-sistema-de-control-interno-monitoreo-principio-16-de-coso-iii>
- S.A.S., A. (2015). *Sistema de información y comunicación COSO III*. BIBLIOTECA AUDITOOL .
- Shuttleworth, M. (2018). *Diseño de Investigación Descriptiva*. Obtenido de <https://explorable.com/es/disenio-de-investigacion-descriptiva>
- Sullon, J. Y. (2019).
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14738/CONTROL_INTERNO_CLIENTES_SULLON_MOYA_YERENA_JERMIT.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Obtenido de
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14738/CONTROL_INTERNO_CLIENTES_SULLON_MOYA_YERENA_JERMIT.pdf?sequence=1&isAllowed=y

%20INTERNO_CLIENTES_SULLON_MOYA_YERENA_JERMIT.pdf?sequence=1&isAllowed=y

sunat. (2019). *Diferencias entre micro, pequeña y mediana empresa*. Obtenido de <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/regimenLaboral.html>

Vasquez, I. (11 de 2015). *Auditoría operacional y control interno*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/auditoria-operacional-y-control-interno/>. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/auditoria-operacional-y-control-interno/>

Velázquez, J. A. (22 de 06 de 2005). *Teorías organizativas y los sistemas de control interno*. ESPAÑA.

Vernia, S. M. (2020). Obtenido de <https://www.iebschool.com/blog/ideas-de-negocios-rentables-creacion-empresas/>

Anexos

Anexo 01: Cronograma de Actividades

CRONOCRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2019				Año 2020								Año 2021			
		Semestre II				Semestre I				Semestre II				Semestre I			
		Mes				Mes				Mes				Mes			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	■	■	■	■												
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación			■	■												
3	Aprobación del proyecto por el jurado de investigación			■	■												
4	Exposición del proyecto al jurado de investigación o al docente tutor			■	■												
5	Mejora del marco teórico				■	■	■	■	■								
6	Redacción de la revisión de la literatura				■	■	■	■	■								
7	Elaboración del consentimiento informado				■	■											
8	Ejecución de la metodología						■	■	■								
9	Resultados de la investigación								■	■							
10	Conclusiones y recomendaciones								■	■							
11	Redacción de pre informe de investigación									■	■						
12	Redacción del informe final										■	■					
13	Aprobación del informe final por el jurado de investigación											■	■				
14	Presentación de ponencia en eventos científicos												■	■			
15	Redacción del artículo científico														■	■	■

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 02: Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	0.30	110	33.00
• Fotocopias	0.10	440	44.00
• Empastado	2.00	4	8.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	13.00	1	13.00
• Lapiceros	0.50	5	2.50
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	3.00	6	18.00
Sub total			
Total presupuesto desembolsable de			218.50
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% ó Número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	80.00	4	320.00
Sub total			320.00
Total de presupuesto no desembolsable			720.00
Total (S/.)			938.00

Anexo 03: Instrumento de Evaluación

CUESTIONARIO

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

ENCUESTA SOBRE LA CARACTERIZACION DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO RUBRO RESTAURANTE- SULLANA



Estimado Sr(a):

Reciban un cordial saludo, el presente cuestionario tiene como objetivo general establecer las características del control interno en las micro y/o pequeñas empresas nacionales del sector servicios rubro Restaurant “DON OSCAR’OS” E.I.R.L, del distrito de Sullana en el año 2019; en la cual se ha considerado necesario 5 MYPES para el estudio de la muestra. La información que usted proporcionara será utilizado solo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa colaboración.

Encuestador(a): Reto Flores, Ofelia Rebeca

Fecha: Junio 2020

Instrucciones: Marcar dentro del paréntesis con una “X” la alternativa que elijas (solo una)

1= Nunca 2= A veces 3= Siempre

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DON OSCAR’OS EIRL”- SULLANA

N°	DIMENSIONES / ITEMS	unc a	ece	ie mp S
	AMBIENTE DE CONTROL			
01	¿En la empresa se establece y comunica claramente los valores que los trabajadores de la empresa deben practicar cuando realiza su trabajo?			
02	¿En la empresa se establece y comunica claramente las funciones y responsabilidades de los trabajadores?			

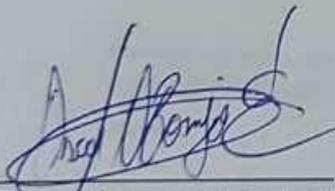
03	¿En la empresa se establecen y comunican claramente mecanismos/procedimientos, políticas, objetivos etc. De control interno de las operaciones comerciales de la empresa (compra, producción, y venta)?			
04	¿En la empresa se aplican responsablemente los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes en el desempeño del trabajo?			
EVALUACIÓN DEL RIESGO				
05	¿En la empresa se especifica claramente la necesidad de reportar la información de las deficiencias que ocurren en el desarrollo de las operaciones para facilitar la identificación de riesgos?			
06	¿En la empresa se identifican y analizan periódicamente los riesgos en la compra de insumos e ingredientes, producción y venta de platos para establecer estrategias de prevención o disminución?			
07	¿En la empresa se toman acciones eficaces para disminuir los riesgos en la compra de insumos e ingredientes, producción y venta de platos?			
ACTIVIDADES DE CONTROL				
08	¿En la empresa se aplica un control eficaz del control interno en las diversas operaciones comerciales (compra de insumos e ingredientes, producción y venta de platos)?			
09	¿En la empresa se utiliza mecanismos eficaces de control interno para un mejor manejo de los insumos e ingredientes para la producción de los platos?			
10	¿En la empresa están permanentemente los controles seguridad interna y externa contra robos o hurtos de dinero, productos e ingredientes de propiedad de la empresa?			
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				
11	¿En la empresa se controla eficazmente y supervisa la cantidad de ventas que realiza diariamente?			
12	¿Se identifican todas las entradas y salidas de dinero del negocio?			
13	¿Existe comunicación con respecto al total de ventas del día dejadas en caja?			
14	¿En la empresa se promueve en los trabajadores la presentación de ideas innovadoras para mejorar el control interno?			

15	¿En la empresa se promueve la comprensión de los objetivos, mecanismos y responsabilidades individuales para el control interno eficaz en las operaciones?			
MONITOREO Y SUPERVICION				
16	¿Se realizan monitoreos repentinamente en el área de caja?			
17	¿Cada que tiempo se realiza el monitoreo en caja?			
18	¿Los problemas encontrados en el área de caja son informados a los jefes para su corrección?			
19	¿En la empresa se controla eficazmente y supervisa el inventario físico de la cantidad de platos elaborados, así como de los ingredientes e insumos utilizados diariamente?			
20	¿En la empresa se aplica algún sistema de control y supervisión diaria de la calidad de los platos elaborados y de los ingredientes e Insumos utilizados?			

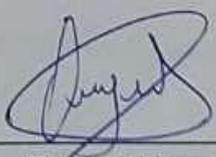
ANEXO 04: consentimiento informado

PROCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL CUESTIONARIO

La finalidad de este protocolo en Ciencias Contables y Financieras, 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 de factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales del sector servicio, rubro restaurante caso Don Oscar'os Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, del Distrito de Sullana, año 2020, y es dirigido por Reto Flores, Ofelia Rebeca, investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: Determinar y describir las Caracterización de factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales del sector servicio, rubro restaurante caso Don Oscar'os Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, del Distrito de Sullana, año 2020. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 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 un informe enviado al correo. Si desea, también podrá escribir al correo rebeca_reto_1994@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: Cornejo Estrada, Oscar Oswaldo / Fecha: 21-05-2020 Correo electrónico: oscar.cornejo2020@gmail.com



Firma del representante legal



Firma del investigador
(o encargado de recoger información)

Anexo 05: otros

FICHA RUC

Consulta RUC

VALIDAR

Resultado de la Búsqueda			
Número de RUC:	20530030360 - DON OSCAR OS E.I.R.L.		
Tipo Contribuyente:	EMPRESA INDIVIDUAL DE RESP. LTDA.		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de inscripción:	24/10/2018	Fecha de Inicio de Actividades:	24/10/2018
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Domicilio Fiscal:	AV. CHAMPAÑAT NRO. 1352 INT. 01 LRB. PDR SANTA ROSA (FRENTE AL CINE ETAR) PUJARA - SULLANA - SULLANA		
Sistema Emisión de Comprobantes:	ELECTRÓNICO	Actividad Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema Contabilidad:	MANUAL		
Actividad(es) Económica(s):	Finisar - 5610 - ACTIVIDADES DE RESTAURANTES Y DE SERVICIO MÓVIL DE COMIDAS		
Comprobantes de Pago (claus. de impresión (F. 808 u 818):	NINGUNO		
Sistema de Emisión Electrónica:	FACTURA PORTAL DESDE 07/10/2018 BOLETA PORTAL DESDE 07/10/2018		
Emisor electrónico desde:	07/10/2018		
Comprobantes Electrónicos:	FACTURA desde 07/10/2018; BOLETA desde 07/10/2018		
Afiliado al PLE desde:	07/10/2018		
Padrones:	NINGUNO		
Fecha consulta: 10/03/2019 14:44			

ESTADOS FINANCIEROS:

**FORMULARIO 710 RENTA ANUAL 2020
TERCERA CATEGORÍA E ITF**

IDENTIFICACIÓN

Número de RUC:	20530030360	Razón Social :	DON OSCAR'OS E.I.R.L.
Periodo Tributario :	20201	Número de Orden:	1000988776
Número de Formulario	07	Fecha Presentación:	25/03/202

Exoneraciones	
¿Esta exonerado totalmente del impuesto a la renta por alguna norma legal?	No
Base legal	<input type="text" value="2"/>
Otros - especificar	<input type="text" value="2"/>
Inafectación	
¿Esta inafecto del impuesto a la renta por alguna norma legal?	No
Base legal	<input type="text" value="22110"/>
Otros - especificar	<input type="text" value="22216"/>
Donaciones	
¿Está deduciendo gastos por concepto de donaciones según las normas vigentes?	NO
Información - Donaciones	227 <input type="text" value="0"/>

Tipo de Declaración	ORIGINAL
Sistema de arrastre de pérdidas del ejercicio 2020	A

Exoneraciones

FORMULARIO 710 RENTA ANUAL 2020

TERCERA CATEGORÍA - ITF

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Número de RUC:	20530030360	Razón Social :	DON OSCAR'OS E.I.R.L.
Periodo Tributario :	20201	Número de Orden:	1000988776
Número de Formulario	07	Fecha Presentación:	25/03/202

INFORMACIÓN GENERAL		
Datos del Contador		
Tipo de documento	687	SIN DATOS
RUC	208	
DNI	207	
Apellidos y Nombres		
Correo electrónico 1	252	
Correo electrónico 2	258	
Teléfono fijo	250	
Celular	251	
Datos del Representante Legal		
Tipo de documento	225	DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD
Documento de Identidad	226	03583163

Apellidos y Nombres	CORNEJO ESTRADAOSCAR OSWALDO
Alquileres Pagados	
¿Ha pagado usted alquiler por algun bien o inmueble durante el presente ejercicio?	No
Empresas Constructoras y similares	
Método de Determinación de la Renta Bruta Elegida	

REPORTE DEFINITIVO

**FORMULARIO 710 RENTA ANUAL 2020
TERCERA CATEGORÍA - ITF**

Número de RUC:	20530030360	Razón Social :	DON OSCAR'OS E.I.R.L.
Periodo Tributario :	20201	Número de Orden:	1000988776
Número de Formulario	07	Fecha Presentación:	25/03/202

ESTADOS FINANCIEROS

Estados Financieros

Estado de Situación Financiera (Valor historico al 31 de diciembre2020)					
ACTIVO			PASIVO		
Caja y bancos	359	1266	Sobregiros bancarios	401	0
Inv. valor razonable y disp. valor para la venta	360	0	Trib. y aport. sist. pens. y salud por pagar	402	1407
Ctas. por cobrar comerciales - ter.	361	0	Remuneraciones y particip. por pagar	403	1860
Ctas. por cobrar comerciales - relac.	362	0	Ctas. por pagar comerciales - terceros	404	0
Ctas. por cobrar per. acc. soc. dir. y ger.	363	0	Ctas. por pagar comerciales - relac.	405	0
Ctas. por cobrar diversas - terceros	364	0	Ctas. por pagar accion, directores y ger.	406	0
Ctas. por cobrar diversas - relacionados	365	0	Ctas. por pagar diversas - terceros	407	0
Serv. y otros contratados por anticipado	366	0	Ctas. por pagar diversas - relacionadas	408	0
Estimacio de ctas. de cobranza dudosa	367	(0)	Obligaciones financieras	409	12000

Mercaderías	368	3893	Provisiones	410	0
Productos terminados	369	0	Pago diferido	411	0

Subproductos, deshechos y desperdicios	370	0	TOTAL PASIVO	412	15267
Productos en proceso	371	0	PATRIMONIO		
Materias primas	372	0			
Materias aux, suministros y repuestos	373	11927			
Envases y embalajes	374	0	Capital	414	60000
Existencias por recibir	375	0	Acciones de inversión	415	0
Desvalorización de existencias	376	(0)	Capital adicional positivo	416	0
Activos no ctes. mantenidos por la vta	377	0	Capital adicional negativos	417	(0)
Otros activos corrientes	378	0	Resultados no realizados	418	0
Inversiones mobiliarias	379	0	Excedentes de evaluacion	419	0
Inversiones inmobiliarias (1)	380	0	Reservas	420	0
Activ. adq. en Arrendamiento finan. (2)	381	0	Resultados acumulados positivos	421	9859
Inmuebles, maquinarias y equipos	382	66060	Resultados acumulados negativos	422	(0)
Depreciación de 1, 2 e IME acumulados	383	(0)	Utilidad del ejercicio	423	0
Intangibles	384	0	Pérdida del ejercicio	424	(1980)
Activos biológicos	385	0	TOTAL PATRIMONIO		
Deprec act biol, amort y agota acum	386	(0)			
Desvalorización de activo inmovilizado	387	(0)	TOTAL PATRIMONIO Y PASIVO		
Activo diferido	388	0			
Otros activos no corrientes	389	0			

TOTAL ACTIVO NETO 390 83146

REPORTE DEFINITIVO

**FORMULARIO 710 RENTA ANUAL 2020
TERCERA CATEGORÍA - ITF**

Estado de Resultados

Estado de Resultados Del 01/01 al 31/12 de I2020		
Ventas netas o Ing. por servicios	461	23171
Desc. rebajas y bonif. concedidas	462	(0)
Ventas netas	463	23171
Costo de ventas	464	(23000)
Resultado bruto de utilidad	466	171
Resultado bruto de pérdida	467	(0)
Gasto de ventas	468	(1014)
Gasto de administración	469	(1137)
Resultado de operación utilidad	470	0
Resultado de operación pérdida	471	(1980)
Gastos financieros	472	(0)
Ingresos financieros gravados	473	0
Otros ingresos gravados	475	0
Otros ingresos no gravados	476	0
Enaj. de val. y bienes del act. F.	477	0
Costo enajen. de val y bienes a. f.	478	(0)
Gastos diversos	480	(0)
REI del ejercicio positivo	481	0
Resultado antes de part. Utilidad	484	0
Resultado antes de part. Pérdida	485	(1980)
Distribución legal de la renta	486	(0)
Resultado antes del imp. - Utilidad	487	0

Resultado antes del imp. - Pérdida	489	(1980)
Impuesto a la renta	490	(0)
Resultado de ejercicio - Utilidad	492	0
Resultado de ejercicio - Pérdida	493	(1980)

**FORMULARIO 710 RENTA ANUAL 2020
TERCERA CATEGORÍA - ITF**

IMPUESTO Y DETERMINACIÓN DE LA DEUDA

Número de RUC:	20530030360	Razón Social :	DON OSCAR'OS E.I.R.L.
Periodo Tributario :	20201	Número de Orden:	1000988776
Número de Formulario	07	Fecha Presentación:	25/03/202

Impuesto a la renta de tercera categoría y determinación de la deuda

IMPUESTO A LA RENTA		IMPORTE
Impuesto a la Renta	Utilidad Antes de adiciones y deducciones	100 0
	Pérdida antes de adiciones y deducciones	101 (1980)
	Adiciones para determinar la renta imponible	103 0
	Deuduciones para determinar la renta imponible	105 0
	Renta neta del ejercicio casilla(100 ó 101) + casilla 103 - casilla 105	106 0
	Pérdida neta del ejercicio casilla(100 ó 101) + casilla 103 - casilla 105	107 (1980)
	Ingresos exonerados	120 0
	Pérdidas netas compensables de ejercicios anteriores	108 (0)
	Renta neta imponible casilla 106 - casilla 108	110 0
	TOTAL IMPUESTO A LA RENTA	113 0
	Saldo de pérdidas no compensadas	111 (1980)
	Coeficiente	686 0

	Coeficiente o porcentaje para el cálculo de pago de cuenta	610	1.5
Créditos sin devolución	Crédito por impuesto a la renta de fuente extranjera	123	(0)
	Crédito por reinversiones	136	(0)
	Pagos a cuentas del impuesto a la renta acreditados contra el ITAN	126	(0)
	Otros créditos sin derecho a devolución	125	(0)
	Sub total (Cas. 113 - (123 + 136 + 126 + 125))	504	0
	Créditos con devolución	Saldo a favor no aplicado en el ejercicio anterior	127
Pagos a cuentas mensuales del ejercicio		128	(0)
Retenciones de renta de tercera categoría		130	(0)
Otros créditos con derecho a devolución		129	(0)
Sub total (Cas. 504 - (127 + 128 + 130 + 129))		506	0
Pagos del ITAN (no incluir montos compensados en pagos a cta. de Rta.)		131	(0)
Otros	Saldo del ITAN no aplicados como crédito	279	0

REPORTE DEFINITIVO

**FORMULARIO 710 RENTA ANUAL 2020
TERCERA CATEGORÍA - ITF**

IMPUESTO Y DETERMINACIÓN DE LA DEUDA

Número de RUC:	20530030360	Razón Social :	DON OSCAR'OS E.I.R.L.
Periodo Tributario :	20201	Número de Orden:	1000988776
Número de Formulario	07	Fecha Presentación:	25/03/202

Determinación de la Deuda

Determinación de la Deuda						
SALDO POR REGULARIZAR	A FAVOR DEL CONTRIBUYENTE	1. Devolución 2. Aplicación	137	0	138	(0)
	A FAVOR DEL FISCO				139	0
Actualización del estado					142	0
TOTAL DE LA DEUDA TRIBUTARIA					505	0
Saldo a favor del exportador					141	(0)
Pagos realizados con anterioridad a la presentación de este form.					144	(0)
Interés moratorio					145	0
SALDO DE LA DEUDA TRIBUTARIA (Cas 505 -141 - 144 +145)					146	0
IMPORTE A PAGAR					180	0

APLICACIÓN DE CUESTIONARIO A LOS COLABORADORES



Turnitin

O. RETO FLORES TALLER 4

INFORME DE ORIGINALIDAD

3%	3%	0%	0%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uladech.edu.pe	2%
2	centrodeconocimiento.ccb.org.co	1%
3	bibliotecaunapec.blob.core.windows.net	<1%
4	dspace.espoch.edu.ec	<1%

as.scribd.com