



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE
LA POLLERÍA “EL INTI” – CHULUCANAS Y
PROPUESTA DE MEJORA, 2022
TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO

AUTORA

CORDOVA GARCIA, PATRICIA LIZETH
ORCID: 0000-0001-5473-0939

ASESOR

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

PIURA – PERÚ

2022



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE
LA POLLERIA EL INTI – CHULUCANAS Y
PROPUESTA DE MEJORA, 2022
TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO

AUTORA

CÓRDOVA GARCÍA, PATRICIA LIZETH

ORCID: 0000-0001-5473-0939

ASESOR

VÁSQUEZ PACHECO, FERNANDO

ORCID: 0000-0002-4217-1217

PIURA – PERÚ

2022

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Córdova García, Patricia Lizeth

ORCID: 0000-0001-5473-0939

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

ASESOR

Vásquez Pacheco, Fernando

ORCID: 0000-0002-4217-1217

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

JURADO

Baila Gemín, Juan Marco

ORCID.0000-0002-0762-4057

Montano Barbuda, Julio Javier

ORCID.0000-0002-1620-5946

Manrique Plácido, Juana Maribel

ORCID. 0000-0002-6880-1141

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR

Mgtr. BAILA GEMÍN, JUAN MARCO
PRESIDENTE

Mgtr. MONTANO BARBUDA, JULIO JAVIER
MIEMBRO

Mgtr. MANRIQUE PLÁCIDO, JUANA MARIBEL
MIEMBRO

Mgtr. VÁSQUEZ PACHECO, FERNANDO
ASESOR

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por darme la vida, la fortaleza y sabiduría necesaria y a mis padres por brindarme su apoyo incondicional y por ser el soporte que me ayudo a llegar tan lejos.

Al Mgtr. Fernando Vásquez Pacheco, mi asesor de tesis quien con su profesionalismo, experiencia y paciencia logró encaminarme hacia la investigación y concluir con éxito mi Tesis.

PATRICIA LIZETH CÓRDOVA GARCÍA

DEDICATORIAS

A mis padres, familia y amigos, quienes siempre creyeron en mí y no dudaron en ningún momento en extenderme su apoyo.

A los maestros de Uladech católica, quienes con su apoyo y conocimientos han hecho posible que logre formarme profesionalmente.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: Identificar y describir las características del control interno de la Pollería el Inti de Chulucanas y hacer una propuesta de mejora, 2022. La investigación fue de diseño no experimental – descriptivo-documental y de caso; para la recolección de información se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento cuestionarios con preguntas cerradas y abiertas; encontrando los siguientes resultados: Respecto al objetivo específico 1: La dueña y/o representante legal de la empresa del caso de estudio tiene 52 años de edad, es del s sexo femenino, casada y tiene grado de instrucción universitaria completa y se desempeña como gerente de la empresa. Respecto al objetivo específico 2: La pollería cuenta con local propio el mismo que se encuentra en un lugar estratégico. Respecto al objetivo específico 3: Las debilidades que se han encontrado en la empresa es que no cuenta con una estructura organizacional, no cuenta con procedimientos y formatos que detalle las actividades propias del área de almacén que protejan los recursos. Además, la empresa no brinda charlas de capacitación a los trabajadores sobre normas de seguridad y salud en el trabajo para prevenir peligros y riesgos que puedan ocurrir durante el desarrollo de las actividades de la empresa. Finalmente, se concluye que la empresa tiene todo lo necesario para poder seguir creciendo, pero antes debe mejorar su sistema de control interno en relación con su estructura organizacional, sus procedimientos, la capacitación del personal, entre otros; por ello, se hace una propuesta de mejora.

Palabras clave: Control interno, pollerías, propuesta.

ABSTRACT

The general objective of this research was: Identify and describe the characteristics of the internal control of the Pollería “El Inti” de Chulucanas and make a proposal for improvement, 2022. The research was non-experimental design - descriptive-documentary and case; For the collection of information, the survey technique was used and questionnaires with closed and open questions were used as an instrument; finding the following results: Regarding specific objective 1: The owner and/or legal representative of the company in the case study is 52 years old, female, married and has completed a university degree and works as a manager of the company. Regarding specific objective 2: The chicken shop has its own premises, which are located in a strategic location. Regarding specific objective 3: The weaknesses that have been found in the company is that it does not have an organizational structure, it does not have procedures and formats that detail the activities of the warehouse area that protect resources. In addition, the company does not provide training talks to workers on occupational health and safety standards to prevent dangers and risks that may occur during the development of company activities. Finally, it is concluded that the company has everything necessary to continue growing, but first it must improve its internal control system in relation to its organizational structure, its procedures, staff training, among others; therefore, an improvement proposal is made.

Keywords: Internal control, Poultry shops, Proposal.

CONTENIDO

Pág.

CARÁTULA	i
CONTRA CARÁTULA	ii
EQUIPO DE TRABAJO	iii
JURADO EVALUADOR Y ASESOR	iv
AGRADECIMIENTOS	v
DEDICATORIAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
CONTENIDO	ix
ÍNDICE DE CUADROS	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
II. REVISIÓN DE LITERATURA	17
2.1 Antecedentes:.....	17
2.1.1 Internacionales	17
2.1.2 Nacionales	18
2.1.3 Regionales	21
2.1.4 Locales	23
2.2 Bases teóricas:.....	25
2.2.1. Teoría del control interno	25
2.2.1.1 Informe COSO	26
2.2.1.2 Componentes del control interno	27
2.2.1.3 Principios del control interno.....	28
2.2.1.4 Tipos de control interno	29
2.2.1.5 Fases del control interno	30
2.2.1.6 Características del control interno	31
2.2.1.7 Beneficios del control interno.....	32
2.2.2. Teoría de la empresa.....	32
2.2.2.1 Clasificación de las empresas	33
2.2.2.2 Teoría de la micro y pequeña empresa.....	35
2.2.3. Teoría de los sectores productivos	36

2.2.3.1	Clasificación de los sectores productivos	36
2.2.3.2	Teoría del sector comercio	37
2.2.4.	Descripción de la empresa del caso de estudio	38
2.3	Marco conceptual:.....	38
2.3.1	Definición de control interno	38
2.3.2	Definición de empresa	46
2.3.2.1	Definición de micro y pequeña empresa.....	46
2.3.3	Definiciones del sector económico	46
2.3.3.1	Definiciones del sector comercio.....	47
III.	HIPÓTESIS	48
IV.	METODOLOGÍA.....	49
4.1	Diseño de la investigación	49
4.2	Población y muestra.....	49
4.2.1	Población	49
4.2.2	Muestra	49
4.3	Técnicas e instrumentos.....	49
4.3.1	Técnicas	49
4.3.2	Instrumento	49
4.4	Operacionalización de Variables.....	50
4.5	Plan de análisis.....	52
4.6	Matriz de Consistencia.....	52
4.7	Principios Éticos.	53
V.	RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	55
5.1	Resultados:.....	55
5.1.1	Respecto al objetivo específico 1:.....	55
5.1.2	Respecto al objetivo específico 2.....	55
5.1.3	Respecto al objetivo específico 3.....	56
5.1.4	Respecto al objetivo específico 4.....	59
5.2	Análisis de resultados:	64
5.2.1	Respecto al objetivo específico 1:.....	64
5.2.2	Respecto al objetivo específico 2.....	64
5.2.3	Respecto al objetivo específico 3	64

5.2.4	Respecto al objetivo específico 4	64
VI.	CONCLUSIONES	65
6.1	Conclusiones:	65
6.1.1	Respecto al objetivo específico 1:	65
6.1.2	Respecto al objetivo específico 2	65
6.1.3	Respecto al objetivo específico 3	65
6.1.4	Respecto al objetivo específico 4	66
6.1.5	Respecto al objetivo general	66
VII.	ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	
7.1	Referencias bibliográficas:	67
7.2	Anexos:	71
7.2.1	Anexo 1: Matriz de consistencia	71
7.2.2	Anexo 2: Modelo de fichas bibliográficas	72
7.2.3	Anexo 3: Cuestionario	73
7.2.4	Anexo 4: Consentimiento informado	76

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1 Operacionalización de variables	50
Cuadro 2 Objetivo específico 1	55
Cuadro 3 Objetivo específico 2	55
Cuadro 4 Objetivo específico 3	56
Cuadro 5 Propuesta N° 2	61
Cuadro 6 Propuesta N° 3	62
Cuadro 7 Propuesta N° 4	63
Cuadro 8 Matriz de consistencia	71

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día vivimos en un mundo competitivo y es por ello por lo que siempre estamos innovando nuestros negocios y empleando estrategias para captar nuevos clientes, además de existir diversidad de negocios según sectores como las empresas comerciales, las empresas de servicios, las empresas industriales, entre otras empresas que ayudan al crecimiento del País con el pago de sus impuestos y además por que dan trabajo a miles de peruanos.

El departamento de Piura es uno de los departamentos con más ingresos en relación con la producción y la exportación, es por ello que la mayoría de su población tiene ingresos y además viven de manera apresurada y en su mayoría todos los integrantes de una familia trabajan y por lo tanto acuden a comer fuera de casa, cerca del trabajo o cerca de sus centros de estudios y acuden a los restaurantes y pollerías.

Las pollerías son negocios rentables porque funcionan todos los días y siempre hay personas que consumen este plato exquisito que viene acompañado con sus papas, su ensalada y sus cremas; sin embargo, por el tema de se redujo el aforo de atención y las personas ya no consumen en los establecimientos y llegan solo a comprar, es por ello que, ante estas adversidades, aparecen oportunidades como la del delivery, que hoy en día es muy utilizado, ya que permite que el cliente solo llame, haga su pedido y pague a lo que recibe su pedido en la comodidad de su hogar y reduciendo el costo de movilidad en ir a la pollería.

Las pollerías al ser un negocio muy rentable, son a la vez un negocio con mucha competencias, solo en un distrito podemos encontrar más de 20 pollerías y lo que define que el cliente elija a una de éstas, es el rico saber de su pollo y la atención que

se ofrece, es por ello que no solo las pollerías deben preocuparse por la sazón de su plato, sino en cuidar toda la estructura de su negocio, así asegura que todo funcione correctamente y, para lograr todo esto, lo importante sería contar o implementar el buen sistema de control interno, elaborado por un profesional idóneo que conozca el giro del negocio.

Según **Zarzar (2014)**, en el marco conceptual del control interno, se define al control interno como la medición y corrección del desempeño a fin de garantizar que se han cumplido los objetivos de la entidad y los planes ideados para alcanzarlos. El control interno como una de las funciones de la administración es el proceso el cual se basa en que se supervisen cada uno de los procesos de la empresa, y se garantice la eficiencia y eficacia de la misma; además de ello, corregir a tiempo algunas desviaciones encontradas.

Para muchos autores, el control interno es una herramienta de gestión que ayuda a las empresas u organizaciones a establecer mecanismos que ayudan a evitar errores en el ámbito de la administración y las finanzas, ya que el control interno no solo se trata de manuales de organización y función, sino que permite detectar a tiempo problemas como en el área de finanzas donde se detecta fraudes o robos sistemáticos, en el área de producción donde se puede detectar fallas en la producción tanto en la calidad como en el tiempo establecido en cada proceso, también problemas con el recurso humano en donde se pueden detectar problemas con el personal, el cual no se desempeñan correctamente (**Fernández, 2013**).

También, el control es de gran importancia ya que aporta a las empresas las herramientas necesarias que le permitan una eficiente dirección en todas sus operaciones, un correcto control interno va hacer que no se desperdicie los recursos, ni que se cuente con demasiado personal que puede ser innecesario y más bien entorpece el funcionamiento de la empresa, **(Zavaleta 2013)**.

EL INTI es un establecimiento de pollería que, tiene un adecuado posicionamiento en el mercado de Chulucanas y realiza actividades de mejora continua; pero, no se ha resaltado mucho su nivel de crecimiento en los últimos años, en relación con su competencia.

Por todo lo antes mencionado, la investigación se formula a través del siguiente enunciado: **¿Cuáles son las características del control interno de la Pollería el Inti de Chulucanas y cómo mejorarlas, 2202?** Siendo el objetivo general: Identificar y describir las características del control interno de la Pollería el Inti de Chulucanas y hacer una propuesta de mejora, 2022.

Asimismo, se plantea como objetivos específicos:

1. Identificar y describir el perfil del dueño y/o representante legal de la Pollería el Inti de Chulucanas, 2022.
2. Identificar y describir el perfil de la Pollería el Inti de Chulucanas, 2022.
3. Identificar y describir las características del control interno de la Pollería el Inti de Chulucanas, 2022.

4. Hacer una propuesta para mejorar las características del control interno de la Pollería el Inti de Chulucanas, 2022.

Finalmente, la investigación se justifica:

La justificación del estudio se basa en la caracterización del control interno de la pollería “El Inti” de Chulucanas, 2022, pretendiendo visualizar ante la sociedad los puntos débiles de este negocio y generar mejores propuestas de oportunidades, dando una nueva alternativa de crecimiento y de ese modo dar a conocer a sus clientes la importancia de esta pollería.

Se trabajó con el método descriptivo, de nivel cualitativo, para la recopilación del informe se aplicó el cuestionario con relación a la variable del control interno.

Como resultado se logró observar que el principal problema de la empresa se centra en que no ha establecido ningún tipo de control ni procedimientos para la verificación de sus operaciones lo que genera un desorden dentro de la empresa, impidiendo realizar una correcta aplicación de los controles internos que rigen en la empresa y así lograr tener un mejor éxito y mejores beneficios. Se concluye tiene que la empresa tiene poco conocimiento acerca del control interno y la aplicación de medidas, pagos y políticas dentro de la empresa siendo poco eficiente para la Pollería, ello limita a la empresa a tener un mejor éxito empresarial dentro de la ciudad.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes:

2.1.1 Internacionales

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

Avilés y San Miguel (2021) en su tesis denominada: “Evaluación del control interno de los procesos contables de las PYMES familiares en la ciudad de Guayaquil, periodo 2019 - 2020”, en la cual propusieron examinar el sistema de control interno de los procesos contables en las PYMES, siendo un estudio de enfoque cuantitativo, de tipo exploratorio, de diseño no experimental; siendo, además, un estudio de panel o longitudinal. Los resultados indicaron que, las PYMES estudiadas, en algunos casos no cuentan con: manuales de organización y funciones, planes de contingencia en caso de desastres naturales, entre otros. Así mismo, otras PYMES estudiadas no llevan a cabo supervisiones y no cuentan con sistemas que resguarden su información.

Vergara (2018) realizó un trabajo de investigación denominado: “Modelo de control interno para pequeños y medianos restaurantes”; llevado a cabo en Cartagena de Indias, Colombia, teniendo como objetivo mejorar los mecanismos de control interno de dichos restaurantes; encontrando que, “la gastronomía industrial viene teniendo cambios acelerados por el auge económico, y para cumplir sus metas y objetivos propuestos es fundamental que presente controles sobre las áreas que son más propensas a susceptibilidad como son: compras, como proveedores, inventarios, caja,

talento humano, producción y también contabilidad, que por su vulnerabilidad podrían ocasionar pérdidas a la empresa, si no existe control en ellas; lo que implicaría, no tener información real situación de las mismas. Por eso se plantea un “Modelo de Control Interno”, para la industria gastronómica que será una herramienta de mucha importancia, la misma permitirá precaver los riesgos, pérdidas o daños; y asimismo, proteger los activos y el patrimonio de dichas empresas.

Cruz & Chiriguayo (2017) en su investigación titulada: “Diseño de Manual de Control Interno Administrativo para el Restaurante Las Parrillas” Guayaquil – Ecuador 2017”; tuvo como objetivo general: elaborar un manual de control interno administrativo para el restaurant “Las Parrillas”. La metodología que utilizada fue de tipo analítica, descriptiva y de campo, los instrumentos y técnicas fueron la entrevista, el cuestionario y la encuesta. Los autores concluyen que, la elaboración del diseño del sistema de control interno administrativo influye de manera positiva en la empresa de servicios alimenticios, mejorando su eficiencia y eficacia de la administración; además, el talento humano juega un rol en los objetivos de la empresa y se debe evaluar sus capacidades del personal; así mismo, la segregación de funciones permitió optimizar de manera correcta las actividades y garantizar la realización de las mismas.

2.1.2 Nacionales

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

Silva (2022) en su tesis titulada: Caracterización de los factores relevantes del control interno de la pequeña empresa “Restaurant Pollería karaoke Pachas” S.R.L del distrito de Huaraz - Huaraz, 2021. Teniendo como objetivo general: Determinar las características de los factores relevantes del control interno de la pequeña empresa “Restaurant pollería karaoke Pachas” S.R.L. del distrito de Huaraz - Huaraz, 2021. Fue de tipo cuantitativa; nivel descriptivo aplicativo de estudio de caso; diseño descriptivo no experimental de corte transversal; el universo y muestra fueron los 8 trabajadores; se utilizó como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario. Como resultados del objetivo 1 el 62.5% de colaboradores manifiestan que la gerencia no ejerce supervisión del desarrollo del control interno dentro de la empresa, del objetivo 2 el 50% dijeron que no cuenta su empresa con una estructura organizacional, del objetivo 3 el 50% dijo que no sabe si la gerencia identifica y evalúa los cambios que pueden afectar el sistema de control interno, del objetivo 4 el 25% respondió que no existe políticas y procedimientos que ayuden a enfrentar los riesgos a los que están expuestos en la entidad, del objetivo 5 el 87.5% respondió que hay una buena comunicación dentro de su organización. Como conclusión se determinó que las características de los factores relevantes del control interno de la empresa en estudio deben ser de acuerdo con el modelo COSO III, donde se detalla los aspectos a mejorar en cada componente.

Santillán (2018) en su investigación titulada: “Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: Caso de la empresa restaurant pollos Casa Blanca. Juanjuí, 2017”. Teniendo como objetivo general: Determinar y describir la influencia del Control Interno de las Empresas del Sector Comercio del Perú: Caso de la Empresa Restaurant Pollos Casa Blanca. Juanjuí 2017. La investigación fue de diseño no experimental – bibliográfica –documental y de caso, en la cual se realizó un

cuestionario de 10 preguntas divididas de acuerdo con los componentes del control interno a los 15 empleados de la empresa. En el desarrollo de la presente tesis se ha tenido en cuenta el control interno que involucra el manejo de la empresa, obteniendo la descripción de las características del restaurant con respecto a la distribución de funciones del personal ya que no existe un manual de organización y funciones, los encuestados manifestaron que sus instalaciones si permitirán una labor de control interno, de los encuestados manifestaron que no se realiza control alguno ya que no existe un empleado específico. De los encuestados manifestaron que no se evalúa las causas de pérdidas, roturas y deterioros de los insumos por la confianza que hay la dueña maneja las compras. Y los encuestados manifestaron que el mejoramiento de control interno reduciría los fraudes.

Gallardo (2017) en su investigación titulada: “Análisis de Control Interno y Propuesta de Instrumentos de Gestión para la Empresa Restaurant Pollería La Esquinita S.R.L., Nuevo Chimbote, 2017”, tiene como objetivo general desarrollar un análisis de control interno y complementar una propuesta de instrumentos de gestión de valor permanente en el negocio de servicio de alimentos, teniendo en cuenta los componentes del COSO III, con una metodología de tipo descriptiva, propositiva. El autor concluye que el control interno lo encontramos en los instrumentos de gestión, naciendo de ello la importancia que les va permitir desarrollar las actividades de negocio de una manera eficaz y eficiente y así todos aquellos instrumentos técnicos como son: Organigrama, Misión, Visión, Valores, Código de Ética, Reglamento Interno de Trabajo, Reglamento de Organización y Funciones, Manual de Organización y Funciones, Manual de Procedimientos, Políticas y Normas.

2.1.3 Regionales

En esta investigación se entiende por antecedentes regionales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en la región de Piura, menos la provincia de Chulucanas, que hayan utilizado las misma variable y unidades de análisis de esta investigación.

Reto (2020) en su tesis titulada: “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”. La investigación tuvo como objetivo 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's E.I.R.L.

Sarango (2019) en su tesis titulada: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, rubro pollerías y del restaurant y pollos a la brasa pio rico Chicken Grill E.I.R.L Sullana y propuesta de mejora 2017”. La investigación tuvo como objetivo general: Determinar las características del control interno de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio del Perú, rubro pollerías caso: Restaurant y Pollos a la brasa Pio Rico Chicken Grill E.I.R.L, Sullana y propuesta de mejora 2017. La investigación fue de tipo cuantitativa, descriptiva, transversal, no experimental y se ubica en el nivel descriptivo y correlacionar. Para tal efecto, se utilizó como técnicas de investigación la encuesta. Asimismo, se empleó instrumentos como el cuestionario que fue aplicado a los 10 trabajadores involucrados en las cuatro áreas respectivas en relación al control interno, teniendo en cuenta los componentes del COSO y se obtuvo como resultado que: Los trabajadores no cumplen con sus funciones en la empresa. Al finalizar este trabajo de investigación, mediante el análisis y evaluación del control interno, se concluye que esta microempresa restaurant y pollos a la brasa Pio Rico Chicken Grill E.I.R.L, no aplica un adecuado control interno ya que no cuenta con un MOF (Manual de Organización y Funciones) asimismo, no tiene establecido su organigrama, falta de compromiso de los trabajadores y ello, dificulta el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Sunción (2018), en su investigación titulada “Los Mecanismos de Control Interno en el rubro Restaurantes del Perú. Caso: Servicios Generales Medsun Restaurante Blanquiroja – Piura, 2018.” tiene como objetivo general determinar y describir cómo

funciona el sistema de control interno en las empresas de servicio de alimentos en el Perú y en el restaurant Blanquiroja de 2018, la metodología es de tipo cualitativo, de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. El autor concluye que la empresa tendrá que realizar arquezos de caja y conciliación bancaria para cumplir con la norma, así mismo cotejar los recursos monetarios y puede detectar las irregularidades. A la vez también el cómo llevar un cálculo anticipado de ingresos y gastos como la implementación de costeo básico para llevar con precisión el costo y lo que requiere para cubrir los gastos sirviendo como referentes para la realización de comparativos periódicamente sobre sus costos y gastos, así hacer ajustes en el caso se requiere. Llevar un registro básico de las entradas y salidas de los insumos para la preparación de los platos y también llevar el cálculo de la rotación de los más importantes insumos, permitiendo así llevar un control correcto de compras siendo el principal motivo el exceso de pérdidas o insuficiencia de los mismos.

2.1.4 Locales

En esta investigación se entiende por antecedentes locales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en Chulucanas, que hayan utilizado las misma variable y unidades de análisis de esta investigación.

Fernández (2022) en su tesis: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Restaurante Señor Perú - Piura, 2021”, tuvo como meta identificar y caracterizar las propiedades del control interno del restaurante Señor Perú, siendo un estudio de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, documental y bibliográfico, teniendo un diseño que no manipulo el comportamiento de la variable de estudio y de corte trasversal. Los principales resultados indican que la compañía no

cuenta con un sistema de control interno implementado formalmente, sin embargo, tiene en cuenta ciertos componentes de este para mejorar la gestión administrativa con lo cual facilita la identificación y tratamiento de riesgos. Luego de examinar los resultados el autor concluyó que la implementación del control interno en la empresa es de suma relevancia para el funcionamiento de la gestión administrativa y contable de las áreas que conforman la compañía.

Sáenz (2021), en su trabajo de investigación titulado: “Caracterización del financiamiento, control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú - rubro restaurantes Piura, 2021”, en la cual propuso especificar las propiedades del financiamiento, control interno y rentabilidad de las empresas del rubro restaurante, siendo un estudio de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, bibliográfico y documental, de diseño no experimental y de corte transversal. Los resultados indicaron que el control interno si está implementada en el área de venta, almacén y personal, el 63% menciona que la pandemia tuvo un efecto negativo en los controles internos implantados en las áreas de la empresa. Luego de analizar los datos el autor concluyó con la determinación de deficiencias en el control interno, entre ellas el control de ingresos y salidas de forma empírica, afectando directamente al rendimiento.

2.2 Bases teóricas:

2.2.1 Teorías del control interno

Según Holmes (1987) en la teoría de control interno, el control interno es una herramienta para gerencia con el objetivo de salvaguardar y preservar los bienes de la empresa. La gerencia como una de sus funciones es diseñar un control interno, lo que va ocasionar un mejor funcionamiento, además de cuidar, resguardar y asegurar los recursos de la empresa, evitando así malversación, robos, desfalcos y mal usos de la información; dando a la administración la seguridad de que la información contable presentada es confiable para que a la hora de la toma de decisiones, esta sea la más acertada para beneficio de la empresa.

Según Koontz y O'Donnell

Según Koontz y O'Donnell, el control interno en las empresas es de mucha importancia ya que establece medidas que permiten corregir las actividades con anticipación de tal forma que se logren los planes exitosamente, determinando y analizando rápidamente las causas que pueden originar deficiencias para que no vuelvan a presentarse en el futuro reduciendo así los costos y evitando errores.

Según Besle & Brigham (2008), determina al control interno como aquel que hace referencia al conjunto de procedimientos de verificación automática que se producen debido a la coincidencia de los datos brindados por diferentes departamentos, lo expertos consideran que la cuenta de inventarios es generalmente la de mayor importancia dentro del activo corriente, no solo en su cuantía, sino porque las utilidades de la empresa proceden de su manejo.

Según la **INTOSAI (2004)**, (Comisión de Normas de Control Interno de la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores), asegura que el control interno puede ser definido como el conjunto de planes, procedimientos, métodos y otras medidas de una institución, con la finalidad ayudar a que se cumplan con los objetivos principales como es de promover operaciones de manera eficiente y eficaz, así como productos y servicios de la calidad; cuidando al patrimonio de pérdidas por despilfarro, mala gestión, errores, fraudes o irregularidades; Respetando las leyes y reglamentaciones, como también las directivas y objetivos de la misma; Obtener datos financieros y de gestión completos, confiables y presentados a través de informes oportunos.

2.2.1.1 Informe COSO

Desde la primera definición del control interno aportada por el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados-AICPA en 1949 y hasta su modificación realizada por el SAS N°55 en 1988, este concepto no sufrió cambios importantes hasta 1992, cuando la Comisión Nacional relacionada a Información Financiera Fraudulenta en los Estados Unidos, reconocida como la Comisión Treadway, establecida en 1985 como uno de los varios actos legislativos y acciones que se derivaron de las investigaciones sobre el caso Watergate, emite el documento denominado Marco Integrado del Control Interno (Framework Internal Control Integrated), el cual desarrolla con mayor amplitud el enfoque moderno del control interno en el documento conocido como el Informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission).

El informe COSO, nos muestra la idea de un sistema común y entender al control interno, el cual puede favorecer a toda empresa a obtener metas en su labor y en su

economía, previniendo daños de recursos, asegurar la elaboración de informes financieros confiables, así como el buen manejo de leyes y regulaciones, en las entidades.

2.2.1.2 Componentes del control interno

Los componentes y principios de control interno son aplicable en los objetivos operativos, en los objetivos de información, y en los objetivos de cumplimiento cuales hacen un total de diecisiete y son los siguientes:

2.2.1.2.1. El entorno de control

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

2.2.1.2.2. La evaluación de Riesgos

- Las empresas para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados definen los objetivos con suficiente claridad.
- Las organizaciones identifican las deficiencias para la consecución de sus objetivos y los analiza para determinar cómo se deben gestionar.
- Las organizaciones como deficiencias o riesgos consideran la probabilidad de fraude al hacer la evaluación para la consecución de los objetivos.
- Las organizaciones buscan e identifican los cambios que afectarían significativamente al sistema de control interno.

2.2.1.2 .3. Las actividades de control

- Para las empresas las actividades de control interno ayudan a la mitigación de los riesgos que pueden ser perjudiciales en la consecución de los objetivos.
- Las empresas definen actividades de control interno relacionadas a la tecnología para ayudar al logro de los objetivos.

2.2.1.2 .4. La información y comunicación

- La información entre la empresa y el encargado de control interno debe darse de manera oportuna, utilizando información real.
- Los gerentes o administradores de las empresas se comunican con sus colaboradores para darles a conocer los objetivos y funciones en sus áreas.

2.2.1.2 .5. Las actividades y la comunicación

- Las empresas para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento, primero seleccionan, desarrollan y realizan evaluaciones continuas y/o independientes.
- Las empresas comunican las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables para que estos puedan aplicar medidas correctivas según correspondan.

2.2.1.3 Principios del control interno

➤ AUTOCONTROL

Capacidad del funcionario para evaluar su trabajo, detectar desviaciones, efectuar correctivos, mejorar y solicitar ayuda cuando lo considere necesario, independientemente de su nivel jerárquico; de tal manera que la ejecución de

los procesos, actividades y tareas bajo su responsabilidad garanticen el ejercicio de una función transparente y eficaz

➤ **AUTORREGULACIÓN**

Capacidad Institucional para reglamentar, con base en lineamientos los asuntos propios de su función y definir aquellas normas y procedimientos que permitan la coordinación efectiva y transparente de sus acciones.

➤ **AUTOGESTIÓN**

Es la capacidad de cada uno de los funcionarios para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz las funciones que le han sido asignadas.

2.2.1.4 Tipos del control interno

2.2.1.4.1 Control interno administrativo

Es uno de los controles con mayor importancia ya que de sus directivos depende de cómo se implemente el adecuado control en las diversas áreas, ya que todo pasa por el gerente

2.2.1.4.2. Control interno financiero

Hace relevancia a la custodia de recursos financieros, materiales y a la verificación de los registros e informes financieros en la empresa.

2.2.1.4.3 El control interno previo al compromiso

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

- Las operaciones ser reales y tener sustento.

- Las operaciones deben seguir el proceso determinado.
- Las proyecciones de las ventas mensuales tendrán que coincidir a la realidad y tomar medidas lo más pronto.

2.2.1.5 Fases del control interno

Existen 3 fases y son las siguientes:

➤ Planificación

Se inicia con el compromiso formal de la Alta Dirección y la constitución de un Comité responsable de conducir el proceso. Comprende además las acciones orientadas a la formulación de un diagnóstico de la situación en que se encuentra el sistema de control interno de la entidad con respecto a las normas de control interno establecidas por la CGR.

➤ Ejecución

Comprende el desarrollo de las acciones previstas en el plan de trabajo. Se da en dos niveles secuenciales: a nivel de entidad y a nivel de procesos. En el primer nivel se establecen las políticas y normativa de control necesarias para la salvaguarda de los objetivos institucionales bajo el marco de las normas de control interno y componentes que éstas establecen; mientras que en el segundo, sobre la base de los procesos críticos de la entidad, previa identificación de los objetivos y de los riesgos que amenazan su cumplimiento.

➤ Evaluación

Fase que comprende las acciones orientadas al logro de un apropiado proceso de implementación del sistema de control interno y de su eficaz funcionamiento, a través de su mejora continua.

2.2.1.6 Características del control interno

➤ Plan de organización

La principal característica de un sistema de control interno es el plan de organización. Para que sea efectivo debe ser simple y flexible; debe delimitar también claramente las funciones de cada dependencia y de los funcionarios que le pertenecen. Es clave que el plan de control interno tenga los procedimientos bien determinados y que estos integren las actividades de todos los sectores de la organización.

➤ Segregación de funciones

Otra característica de un buen sistema de control interno es la independencia estructural de la organización, que significa separar las funciones de cada área de la empresa, es fundamental porque 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 estas debe estar a cargo de una persona distinta. Así, la ejecución, la autorización o el registro de una transacción es realizada de manera independiente por un empleado.

Por eso, es tan importante contar con un manual que especifique el organigrama, las funciones y los responsables de cada área.

➤ Control de acceso a los activos

En gran medida, un control interno efectivo también depende 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.

➤ Sistema de autorización y procedimiento

Para un mejor control interno es necesario también contar con medios para monitorear los registros de operaciones y transacciones. Teniendo presente que los procedimientos

involucrados en una actividad deben contemplar las auditorías y revisiones periódicas, como la obtención de informaciones de control.

Así mismo, los registros que informan sobre el resultado de una actividad en particular deben realizarse por fuentes independientes y así puedan ser comparados con los del área que ejecuta la tarea.

➤ **Métodos para procesar los datos**

Dependiendo de la complejidad de la organización, los medios para procesar los datos que ayuden al sistema de control interno pueden ser manuales, mecánicos o digitales.

2.2.1.7 Beneficios del control interno

Hernández y Villareal (2016) afirman que, los beneficios de una implementación de control interno formal son los siguientes:

- Precisar las normas de conducta y actuación va contribuir a aminorar sorpresas aportando confianza en el cumplimiento de los objetivos, proporciona “feedback”; que quiere decir que provee la comunicación continua y productiva entre la gerencia y trabajadores de una empresa.
- Concede una seguridad razonable sobre la apropiada gestión de los riesgos de la empresa.
- Establece mecanismos de monitoreo formales para la resolución de desviaciones al funcionamiento del sistema de control interno

2.2.2. Teoría de la empresa

Según Ortiz (2011), Según el autor considera a las empresas como los intermediarios de los demandantes y ofertantes que permiten un equilibrio económico que se logra a

través del acuerdo de los precios, además para este autor las empresas esta relacionadas con los mercados ya que el conjunto de empresas formar mercados formales de competencia perfecta, y también las empresas tienen características que se diferencian entre sí, como tamaño de la empresa, razón social entre otras características.

2.2.2.1 Clasificación de las empresas

Según Correa (2013), las empresas se clasifican en:

2.2.2.1.1. Según su actividad o sector

Sector primario

Se refieren a las empresas que trabajan con recursos naturales y que permiten el funcionamiento de las industrias, entre estas empresas tenemos las empresas dedicadas a la crianza de aves, etc.

Sector secundario

Se refiere a las empresas dedicadas a la transformación de materia prima en productos terminados, lo cual tiene que pasar por un proceso de transformación que genera un costo, por ejemplo, las empresas que fabrican zapatos, la materia prima en transformación es el cuero y para lograr el producto final pasa por un proceso que tiene un costo que se le agrega al precio final.

Sector terciario

Se refiere a todas las empresas dedicadas a la venta de bienes y servicios, cuando hablamos de venta de bienes no referimos a la compra y venta de productos terminados como por ejemplo la empresa zapatería central compra zapatos a la empresa que fabrica y ellos lo comercializan a un precio mayor que les permita generar ganancias, y cuando nos referimos a la venta de servicios nos referimos a los servicios que se

ofrecen como los servicios de limpieza, servicio de seguridad, servicios médicos, entre otros servicios.

2.2.2.1.2 Según su tamaño:

Microempresa

La microempresa es un tipo de empresa en la cual es la más pequeña la cual se dedica a la comercialización de bienes o servicios, en donde cuenta con 3 o 5 personas como personal con un sueldo mínimo, en su mayoría las microempresas son pequeños negocios familiares que permiten ir creciendo y dar trabajo a toda una familia o miembros de una comunidad, además otra característica de las microempresas es que su capital es muy reducido por lo mismo sus ganancias son mínimas y sus impuestos son los más bajos.

Pequeña empresa

La pequeña empresa tiene la característica de no exceder el límite establecido de ingresos anuales y son las empresas dedicadas a la comercialización transformación y prestación de servicios, así como también tienen un numero establecido de personas que trabajan en dicha empresa para lograr un objetivo que es satisfacer las necesidades de la sociedad.

Mediana empresa

Este tipo de empresa ya es una empresa mejor constituida y estructura en donde cuenta con un límite de personal, y cuanto con diferentes áreas que permiten el correcto funcionamiento de la misma, así como también cuentan con una mejor organización y jerarquías, este tipo de empresa además tiene su área de contabilidad para poder

controlar todos sus ingresos y salidas, además de contar con el personal idóneo ya que cada puesto de trabajo cuenta con sus características y perfil del puesto.

Grandes empresas

Este tipo de empresa son las que manejan mayor capital y cuenta con miles de trabajadores, además de contar con diversas filiales, mejor estructurados con un organigrama y Manual de las funciones de cada uno de los miembros de la empresa, además por estar mejor organizada cuenta con un área de control interno que permite verificar que todos los procesos se desarrollen de manera correcta y si existieran problemas se solucionarían de manera inmediata ya que cuentan con planes de contingencias.

2.2.2.2. Teorías de la micro y pequeña empresa

Actualidad empresarial nos presenta algunas de las teorías relacionadas a las Mypes:

a). La Ley N.º 30056 y sus modificaciones laborales al régimen especial de las Mypes.

En julio del 2013 se tomó con gran interés nacional el tratamiento laboral de las micro y pequeñas empresas en donde se establecía que estas microempresas se encontraban amparadas bajo la Ley N.º 28015. Dicha ley es un beneficio para este tipo de empresa ya que lo que busca es fomentar la formalización y desarrollo de estas, además de mejorar las condiciones de los trabajadores de este tipo de empresa.

b). Naturaleza y permanencia en el régimen de las MYPES

El decreto Supremo N.º 007-2008-TR, indica que este régimen laboral es únicamente aplicable para las micro y pequeñas empresas y además de ser de carácter permanente, este decreto señala el periodo de gracia que se les da a este tipo de empresa

para que mantengan su régimen una vez que hallan superado las ventas anuales podrán acogerse a 2 años como periodo de gracia establecido.

Según el Ministerio de producción nos comenta que de 10 Mypes 8 terminan fracasando este debido a que no tienen la experiencia para enfrentar un mundo competitivo en donde los que están mejor organizados, son lo que siguen adelante y además fracasan por no tener información adecuada que les permitan tomar acciones correctivas para evitar el fracaso.

2.2.3 Teoría de los sectores productivos

Según los autores Colin Clark y Jean Fourastié existen 3 sectores productivo, el sector primario, el sector secundario y el sector terciario. En el sector primario encontramos un conjunto de actividades económicas que obtienen materias primas del medio natural: ganadería, agricultura, pesca y minería y explotación forestal. El sector secundario está vinculado a actividades artesanales y de industria manufacturera. A través de estas actividades se transforman productos del sector primario en nuevos productos. Y por último y no menos importante nos referimos al sector terciario que agrupa el comercio, los restaurantes y hoteles; el transporte, almacenaje y las comunicaciones; los servicios financieros, seguros, actividades inmobiliarias y de alquiler, y el amplio grupo de servicios comunales, personales y sociales.

2.2.3.1 Clasificación de los sectores productivos

Según la **Universidad Católica de Oriente (s.f.)**, los sectores productivos se clasifican en:

a) Sector primario

Está conformado por las actividades relacionadas con la explotación de los recursos naturales, tales como la agricultura, la caza, la pesca y la silvicultura. Las

actividades económicas por lo general no llevan procesos de transformación, se venden del mismo modo que se extraen de la tierra.

b) Sector secundario

Este sector se basa en transformar a través de procesos industriales los productos especialmente del sector primario, en un producto nuevo.

c) Sector terciario

Sirve de soporte a los dos sectores anteriores, tales como: el comercio, el transporte, la salud, la educación, el sector financiero, entre otros.

2.2.3.2 Teoría del sector comercio

Según la **Universidad Católica de Oriente (s.f.)**, es uno de los más importantes en el sector terciario, porque otorga que los bienes ocasionados en los otros dos sectores lleguen a su realización.

2.2.3.2.1 Clasificación del comercio

➤ Por la magnitud de las operaciones económicas:

Según Emagister (s.f.), se clasifican en:

- **Comercio mayorista:** Llamado también "comercio al por mayor" o "comercio al mayor", es la actividad de compra y venta de mercaderías, la idea es vender a otra persona o empresa industrial y ser empleada como materia primera para la realización de más productos
- **Comercio minorista:** Conocido como "comercio al por menor", "comercio al menor", "comercio detallista" o "al detal", es la actividad de compra y venta de mercaderías cuyo comprador es el mismo que consume o usa el bien.
- **Comercio Interior:** Realizado entre personas del mismo país, sujetos a la misma ley.

- **Comercio exterior:** Realizado entre personas de que viven en diferentes países.
- **Comercio terrestre y comercio marítimo:** Se diferencia por la forma de transportar la mercancía.
- **Comercio por cuenta propia y comercio por comisión:** Es aquel comercio que se dará a cuenta de otro.

2.2.4 Descripción de la empresa del caso de estudio

La pollería El Inti fue creada en los años 80, con su propietario el señor Santos Gaytán Álvarez, la cual tiene un numero de certificado N° 078-2014-MPM-CH-SGGRD, esta empresa es individual y está ubicada en la ciudad de Chulucanas en la Calle Cuzco, siendo su rubro los restaurants, cuya actividad principal que la resalta es la venta del pollo a la brasa. Esta empresa no cuenta con un adecuado control interno dentro de ella, para su mejor desarrollo y funcionamiento.

Misión: Generar el mejoramiento del control interno en la empresa, y prevenir ciertas dificultades o inconvenientes que se puedan presentar.

Visión: Ser una empresa con mayor competitividad.

2.3. Marco conceptual:

2.3.1 Definiciones de control interno:

Se entiende por control interno el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

2.3.1.1 Concepto

(Apaza Meza, 2015), el control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de la Información Financiera.

Holmes, Arthur (2015), el control interno es una función de la gerencia que tendrá como base salvaguardar y preservar los bienes de una empresa, evitando desembolsos no debidos y brindar la confiabilidad de que no se contraerán acciones sin ningún permiso.

Diario El Peruano (2006): se refiere sobre el control interno, que es una expresión que se utiliza con propósito de describir las acciones tomadas por los directores de entidades, gerentes o administradores, para evaluar y monitorear las operaciones en sus entidades. El sistema de control interno contiene el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables.

2.3.1.2 COMPONENTES:

- 1) Ambiente de control.
- 2) Evaluación del riesgo.
- 3) Actividades de control.
- 4) Información y comunicación.
- 5) Supervisión.

Los mencionados factores se adaptan en el seguimiento de gestión y operan en diversos niveles de efectividad y eficiencia, haciendo que los directores se ubiquen en el nivel

de evaluadores de los sistemas de control, y los gerentes que son los verdaderos ejecutivos, se ubiquen como dueños del sistema de control interno, con fin de fortalecer y seguir los esfuerzos hacia lo que no se cumple de sus objetivos.

Existe un control interno bien organizado y cuidadosamente aplicado, cuando una organización opera sin tropiezos, con economía y de conformidad con objetivos fijados y estrictamente aplicados.

2.3.1.3 IMPORTANCIA

Perdomo (2004), Tiene mucha importancia porque nos Permitirá tener información administrativa y financiera oportuna, adecuada y concreta, como base a la administración en el transcurso de toma de decisiones y la rendición de cuentas de la gestión de cada persona que tenga a cargo de las operaciones. Si contamos con empresas que tienen de un propietario y varios empleados y varias tareas designadas, es obligatorio tener en cuenta un correcto Control Interno, debiendo ser sofisticado y complejo según se determine en la complejidad de la organización.

2.3.1.4 OBJETIVOS:

Aplicar Control Interno correcto a las áreas de organización nos llevara a optimizar la utilización de recursos con calidad para tener la correcta gestión financiera y administrativa, obteniendo niveles de productividad exitosos.

Control Interno pretende brindar la mejor seguridad para la aplicación de las metas, con una forma adecuada del uso de los reglamentos, políticas, a su vez debe actuar como un supervisor para que los lineamientos sean llevados a cabo:

A) Eficiencia en las operaciones:

- Lo que se tiene que crear (medidas, reglas, disposiciones, etc.) para la empresa en medidas de control que procuren que la persona en su condición de trabajador o de cliente o de proveedor se sienta “BIEN”.
- Se deben crear medidas de como contratar a un personal hábil e idóneo, medidas para situar a cada trabajador en el puesto que mejor le corresponda, medidas para fomentar su estado de ánimo, buen desempeño, permiso en caso de urgencias, medidas que fomenten el buen trato entre el personal, medidas en relación con la infraestructura.

B) Información financiera fiable y oportuna

- El número de personal para el departamento de contabilidad debe ser lo estrictamente necesario capacitado, su remuneración acorde con el mercado, el ambiente que ocupe sea apropiado al igual que los enceres a utilizar, que los equipos no solamente existan, sino que sea en las condiciones técnicas que corresponda al volumen de las operaciones, solo así se puede asegurar razonablemente que el departamento pueda proveer una información no solamente oportuna sino también confiable.

C) Cumplimiento de las leyes

- Toda empresa debe cumplir con obligaciones formales y sustanciales para lo cual debe asegurarse que la empresa incurra en incumplimientos y así evitar sanciones pecuniarias.

2.3.1.5 Clasificación

- **CONTABLE**

Se basa en el plan de organización y procedimientos a tener seguridad en las entradas y la seguridad de los registros financieros. Es decir, está diseñada a garantizar seguridad razonable de que:

1. Se realicen los movimientos de acuerdo con la autorización de la dirección.
2. Las transacciones se registrarán para permitir la preparación de los Estados Financieros de acuerdo con las NIF, y llevar un control en los activos.
3. El acceso a los activos va dirigido únicamente con la autorización de la dirección.
4. El activo contabilizado se comparará en el existente a intervalos de tiempo razonables y de tomar medidas viables en el caso de que se detecten irregularidades.

- **ADMINISTRATIVO**

Tiene el plan de organización, procedimientos y registros relacionados con los pasos de decisión que llevan a la autorización por parte de la dirección. En base a esto, se resalta a la promoción de la eficiencia operativa.

2.3.1.6 Métodos de evaluación del control interno

Se identifican 3 métodos importantes aplicables en un correcto manejo de control interno, estos son:

- ✓ **DESCRIPTIVO:** Describe las diferentes labores en las áreas, y los registros que intervienen en el sistema, pero, no se debe incurrir en el error de redactar ciertas labores de los departamentos y en los trabajadores de forma alejada u clara.

Se pretende hacer la explicación llevando a cabo el curso de las operaciones en su manejo de las áreas seleccionados.

✓ **CUESTIONARIO:** Se refiere al uso de los instrumentos para la investigación de cuestionarios previamente planteados y formulados que incluyan preguntas sobre las formas en la que se manejan los movimientos y las operaciones de los que están a cargo de su aplicación, la manera en que aportan los movimientos a través de los puestos y departamentos donde se seleccionan las técnicas de control hacia el mejor manejo de las operaciones.

✓ **FLUJOGRAMA:** Este procedimiento, es el que se explica a través de cuadros o gráficos, cuando el auditor crea un flujograma del sistema, es dable que se observe el flujo de la información y la documentación de la que se maneja.

Se debe elaborar manejando símbolos estándar para que quienes lo conozcan obtengan a extraer la información relevante al sistema, si el auditor aplica un flujograma creado para la empresa, se deberá leer y analizar los símbolos, obteniendo conclusiones importantes en base al sistema que se representa por el flujograma.

No se puede decir con certeza que cualquiera de los métodos sea favorable o completo, en ciertos casos, puede ser aplicable el método de gráficos, conveniente el método de cuestionarios y en otros tener más facilidad de aplicación a través del método descriptivo.

Se puede hacer una combinación de los 3 procedimientos en ciertas ocasiones, es decir el relevamiento específicamente, el resumen de antecedentes y la comprobación de estos, llevando a efecto el uso de los gráficos o flujogramas como preguntas o información.

2.3.1.7 Ventajas de tener un buen control interno:

- Mejores ingresos, siendo más eficientes asegurándose que se cobren los precios adecuados.
- Se asegura la buena calidad de la mercancía, la claridad de las cuentas por pagar y un registro de inventarios correcto.
- La producción es la parte más importante de cualquier negocio que hablemos donde se pretende vender un producto ofrecido por la empresa de tal modo que un control interno beneficia auxiliando a la empresa la cantidad exacta de producción evitando excesos o faltas.
- También tiene ventajas de como tomar precauciones a los gastos de administración, altos errores de pagos a los trabajadores y a los impuestos.

2.3.1.8 Problema de control interno en los Restaurant – Pollerías

Lo mencionado a continuación, son de los principales problemas que se detectan en los restaurantes:

- **Selección del Proveedor:** Se pueden tener sobre- costos desde este momento, porque se puede elegir a uno con valor por encima de otro, la visión de sus productos no satisface a las necesidades de la empresa, no real, no es puntual, o varia la calidad de la mercancía recibida.
- **Pedido de la Mercancía:** Se establece sin tener presente las necesidades del establecimiento al corto plazo y la caducidad de los productos.
- **Presentación y los tiempos de entrega.** De alguna manera y de forma inconsciente el almacenista llevara a pedir cada vez mayores productos por temor a que hallan faltantes.

- **Recepción de la Mercancía:** Se confía mucho en los proveedores, porque de repente se ha trabajado con ellos durante más tiempo
- **No se acomoda adecuadamente la mercancía:** Se habla de los productos que tiene que estar en sitios frescos, o se deben congelar o refrigerar, y se colocan en sitios no adecuados, aumentando que se malogren; productos que son muy rápidos de romper, y están en lugares inseguros; productos de precio elevado, y se dejan a la vista de todo el personal e incluso clientes y proveedores. Todo lo mencionado antes pueden representar costos no previstos para la empresa.
- **Temperaturas de refrigeración o congelación:** No teniendo los refrigeradores congelados, las temperaturas correctas, ocasionando descomposición cuando las temperaturas sean más altas de lo óptimo y, por el otro se pueden generar muchos gastos de energía eléctrica, mayor esfuerzo por parte de los motores (que ocasionan mayor mantenimiento preventivo o correctivo) y problemas operativos, en el caso de que la temperatura sea menor a lo óptimo.
- **Falta de control en el almacén:** Cuando todo el personal tiene acceso al área de almacén, no existe un sistema de control y riesgo interno, y se surte mercancía a los centros de producción; seguramente esto ocasionará fugas y por lo tanto problemas de sobrecostos. Falta de control en las requisiciones: cuando se pide mercancía sin ningún orden en cuanto a tiempo o cantidades, se tendrán problemas de exceso de costos.
- **Falta de control en áreas de producción:** cuando no se lleva un registro de las cantidades producidas, existencias iniciales y finales y a su vez estas no se comparan con las ventas, seguramente habrá faltantes que nunca serán

aclarados. Exceso o falta de producción: Cuando se produce ya sea de más o de menos, esto ocasionará problemas de costos, ya que los excesos se traducen en mermas y los faltantes afectan la imagen del establecimiento, lo que a largo plazo afecta las ventas y, por consiguiente, los costos.

- **Errores en las tomas de orden a los clientes:** Cuando se coge el pedido a los acreedores y no elaborando de la manera requerida, ocasionando devolver el pedido y cancelaciones, además del prestigio que se ocasiona.
- **Inadecuado Cobro al cliente:** si no se tiene un orden en el registro de comandas y elaboración de las cuentas para el cobro al cliente

2.3.2. Definiciones de empresa

La integran un grupo de personas, bienes materiales y financieros, con el objeto de producir algo o prestar un servicio, por el que se obtengan beneficios **(Debitoor, s.f., párr.3)**.

2.3.2.1 Definición de micro y pequeña empresa

La Micro y Pequeña Empresa (MYPE) es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier forma de organización con objetivo de desarrollar actividades **(SUNAT, 2019)**.

2.3.3. Definiciones del sector económico

Nombrados también como el sector del trabajo o sector económico, refiriéndose cada uno a una parte de la actividad económica, teniendo en cuenta los diferentes factores al momento de realizar la clasificación. **(Sánchez, 2016)**.

2.3.3.1 Definiciones del sector comercio

El sector Comercio abarca las actividades vinculadas tanto al comercio minorista mayorista, también de la venta, mantención y reparación de vehículos automotores y motocicletas (**Observatorio Nacional, 2015**).

III. HIPÓTESIS

Por ser una investigación de tipo descriptivo, en la investigación no se formuló hipótesis, porque fue descriptiva. basándose en la publicación de Galán (2009) “Las hipótesis en la investigación” donde determinó que no todas las investigaciones llevan hipótesis, según sea su tipo de estudio (investigaciones de tipo descriptivo) no las requieren. Todo proyecto de investigación requiere preguntas de investigación, y sólo aquellos que buscan evaluar relación entre variables o explicar causas requieren formular hipótesis.

IV.- METODOLOGÍA

4.1 Diseño de investigación

La investigación fue de diseño no experimental – descriptivo-documental y de caso

4.2 Población y muestra:

4.2.1 Población:

La población estuvo conformada por las Pollerías de Chulucanas existentes en el año 2022.

4.2.2 Muestra

En la presente investigación se tomó como muestra la pollería El Inti como el caso de estudio. La misma que fue escogida de manera intencionada o dirigida.

4.3 Técnicas e instrumentos

4.3.1 Técnica

La investigación hizo uso de la técnica de la encuesta, entrevista, observación directa. Para el recojo de la información de la investigación se utilizó la técnica la encuesta.

4.3.2 Instrumentos:

Para el recojo de información, cuadro de propuesta de mejora.

4.4 Operacionalización de variables

Tabla 1: Operacionalización de la variable control interno

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Escala
Control Interno	Es el conjunto de procedimientos, métodos y políticas efectuadas por los directivos y todo el personal, tiene como finalidad prevenir riesgos potenciales que afectan a una institución. (Estupiñan, 2005)	Eficiencia de operaciones.	Se midió mediante el cuestionario y se refiere al cumplimiento de los procesos de la empresa de manera óptima, evitando pérdidas.	-Visión y misión. - Estructural organizacional. - Estrategias -Capacitación al personal -Control de Calidad. - Monitoreo de funciones -Presupuesto - Realización de inventarios.	Nominal
		Normativa legal	Se midió mediante el cuestionario y se refiere al	-Inducción de Riesgos laborales. -Presentación obligaciones Sunat	Nominal

			cumplimiento de las normas legales de seguridad y salud en el trabajo y normas del sector Servicios,	-Plan de prevención y control Covid-19 - Normas laborales de seguridad	
		Información contable, financiera	Se midió a través del cuestionario y se refiere a la información contable para el funcionamiento de la empresa y elaboración de estados financieros.	- Transferencias bancarias. -Información financiera clara, concisa, y oportuna	Nominal

Fuente: Elaboración propia, con el apoyo del DTI Vásquez Pacheco (2022).

4.5 Plan de análisis

Para el logro del objetivo específico 1: Se utilizó un cuestionario, el mismo que fue aplicado a la empresa del caso: empresa Pollería El Inti.

Para el logro del objetivo específico 2: Se realizó un estudio detallado de las respuestas que se obtuvo del dueño de la empresa.

Para el logro del objetivo específico 3: Se determinó cuáles fueron las propuestas de mejora según el cuestionario aplicado a la Pollería.

4.6 Matriz de Consistencia

Ver anexo 1

4.7 Principios éticos

De acuerdo con el Código de Ética para la Investigación V002 de la Uladech católica - Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH católica, de fecha 16 de agosto del 2019, por lo tanto, se sostiene que las investigaciones en la Uladech se debieron tener en cuenta los siguientes principios:

Protección a las personas

La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo con el riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio. En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.

Beneficencia y no maleficencia:

Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

Justicia:

El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.

Integridad científica:

La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

Consentimiento informado y expreso:

En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

V. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

5.1 Resultados:

5.1.1 Respecto al objetivo específico 1:

Describir el perfil o características del dueño y/o representante legal de la pollería “El Inti”.

Respecto al perfil del dueño

Preguntas	Respuestas
¿Qué edad tiene?	52 años
¿Cuál es su sexo?	Masculino
¿Cuál su estado civil?	Casado
¿Cuál es su grado de instrucción?	Universitario
¿Cuál es su profesión?	Administrador

5.1.2 Respecto al objetivo específico 2

Identificar y describir el perfil de la pollería “El Inti” de Chulucanas, 2022.

Respecto al perfil de la empresa

Preguntas	Respuestas
¿Cuenta con local propio?	Si
¿Cuenta con licencia de funcionamiento?	Si
¿La empresa cuenta con un sistema de control interno?	No
¿La Pollería se encuentra en un lugar estratégico?	Si

5.1.3 Respecto al objetivo específico 3

Identificar y describir las características del control interno de la pollería “El Inti” de Chulucanas, 2022.

I) Respecto a la organización

Debilidades	Descripción
1. La empresa no cuenta con un sistema de control interno.	Esta debilidad se debe a que la empresa, es un negocio que cuenta entre sus trabajadores a familiares del dueño, los controles administrativos, información financiera y cumplimiento de las normas están a cargo del representante legal, en la empresa no tienen un pleno conocimiento de un sistema de control interno.
2. Los trabajadores no cuentan con sus funciones escritas establecidas.	Esto es debido a que no cuenta con una estructura organizacional en la cual se detalle la jerarquía de la organización, esto no les permite tener por escrito las funciones, tareas, responsabilidades establecidas para cada uno de los trabajadores según el puesto a ocupar; para un mejor control administrativo, contable y operativo, esto ocasiona que no exista mecanismos de control que les garantice el crecimiento y coordinación de actividades para mantenerse en el mercado.

II) Respecto al área de ventas.

Debilidades	Descripción
3. El dinero que ingresa diario no es depositado al banco en su totalidad.	La política de depositar en el banco el dinero que ingresa a diario no se cumple en su totalidad ya que parte del mismo lo invierten en nueva mercadería para no parar las operaciones diarias, esto ocasiona que no le den importancia a la bancarización y la importancia de historial bancario, para futuros financiamientos e inversiones.
4. No se realizan arqueo de caja chica por parte del administrador.	El motivo de esta debilidad administrativa se debe a que la persona encargada es familiar directo del gerente titular, desconociendo así si los movimientos de los fondos líquidos y el saldo coinciden con los datos contables, confiando así en la responsabilidad y honestidad de la encargada de caja.

III) Respecto al personal

Debilidades	Descripción
5. El personal contratado no está debidamente capacitado para las funciones o actividades que desempeña.	Esto se debe a que la empresa, el personal que trabaja son familiares o personas recomendadas, considerándolos para los puestos, sin tener en cuenta si cumplen con las cualidades profesionales, y tampoco reciben una capacitación adecuada de las funciones que deben seguir.

IV. Con respecto al área contable - financiera.

Debilidades	Descripción
6. El área contable no cuenta con tecnología para su funcionamiento eficaz y logro de sus objetivos.	Esto es debido a que el proceso contable de la empresa se lleva de manera manual; por lo tanto, no cuenta con la tecnología adecuada para el ingreso de la información contable, el cual no permite contar con la información en el momento oportuno para toma de decisiones.
7. No se solicita reportes al área contable, para supervisar que se esté cumpliendo con las obligaciones según las normas y principios contables.	Esto es debido a que el representante legal solo se limita a ver que la empresa esté generando beneficios y posicionando en el mercado; no considera la importancia que el área contable esté cumpliendo con las obligaciones de acuerdo a las nuevas normas de Sunat y las actividades empresariales cumplan con los principios contables, para su debido registro.

V) Con respecto a la seguridad y previsión.

Debilidad	Descripción
8. No cuentan con cámaras y/o personal de vigilancia.	La empresa no cuenta con un sistema de cámaras que realicen la labor de video vigilancia y personal capacitado en vigilancia en local, existiendo riesgos en robos y asaltos al no contar con vigilancia ni evidencias.
9. No existe una persona asignada que supervise que se	En la empresa no se cuenta con una persona responsable que supervise y asigne procedimientos de seguridad ya que no se le ha brindado la debida importancia por el

<p>cumplan los procedimientos establecidos de seguridad.</p>	<p>motivo que a la fecha no ha existido ningún accidente de trabajo.</p>
<p>10. La empresa no realiza supervisiones rutinarias para verificar que los trabajadores se encuentren en óptimas condiciones de descanso y sobriedad en el horario de trabajo.</p>	<p>Esta falta de control ocasiona que el personal que trabaja sobre tiempo labore en estado de cansancio y fatiga, siendo un riesgo para todo el personal, asimismo no hay control al ingreso para la injerencia de bebidas alcohólicas de los trabajadores.</p>

5.1.4 Respecto al objetivo específico 4

Hacer una propuesta para mejorar las características del control interno de la pollería “El Inti” de Chulucanas, 2022.

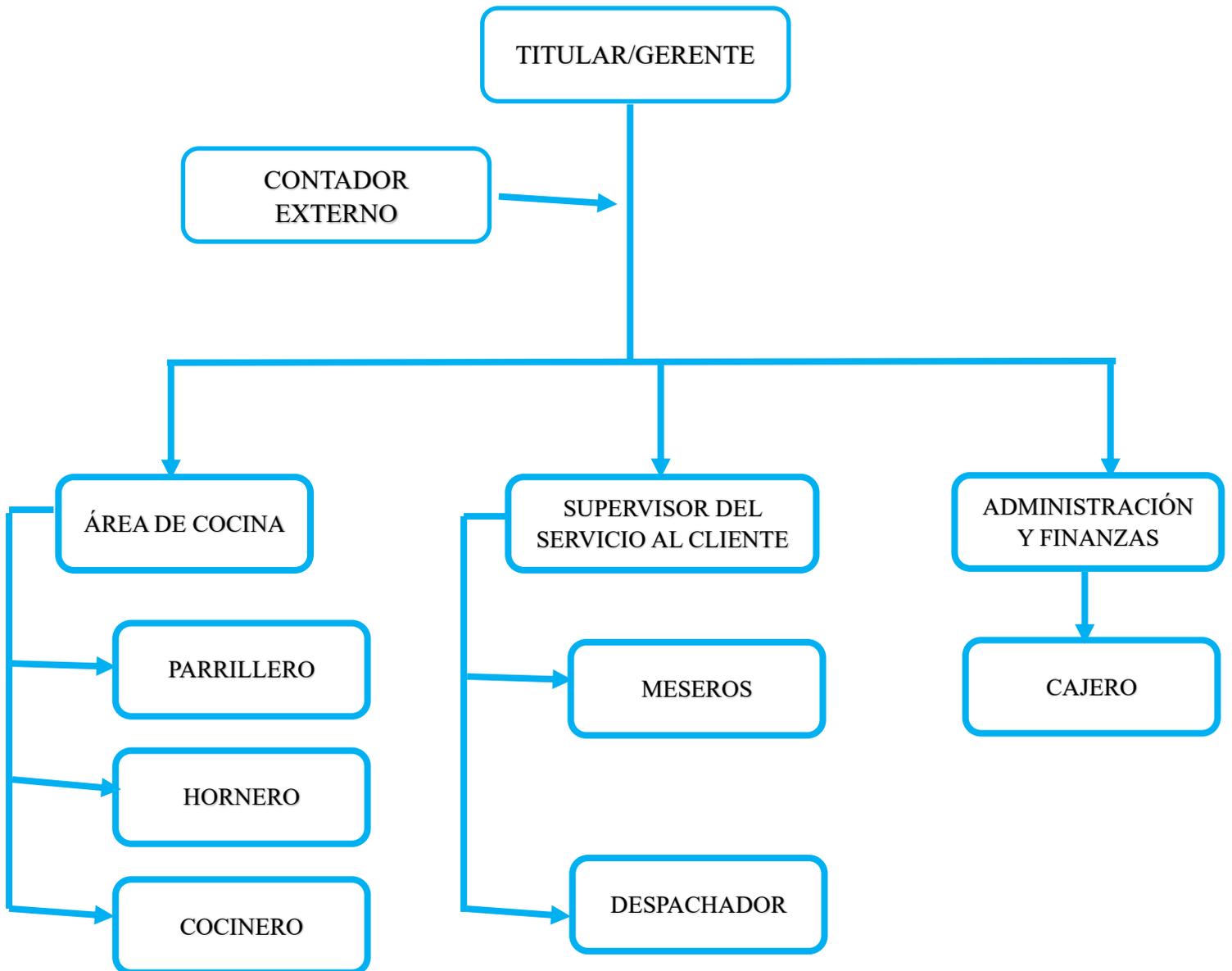
Según las deficiencias encontradas en la empresa Pollería el Inti de Chulucanas, se procedió a elaborar propuestas que ayuden a la solución de estas deficiencias.

La empresa “Pollería el Inti”, debe implementar un sistema de control interno que se adapte al giro del negocio, aquí se va a implementar por escrito el organigrama de la empresa, así como también se definirán las funciones de cada uno de los trabajadores.

Propuesta 1:

Estructura organizacional de la empresa pollería “El Inti”

ESTRUCTURA ORGÁNICA



Propuesta 2:

ESTRATEGIAS DE VENTAS

ESTRATEGIAS	
<p>ESTRATEGIAS DO</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Realizar campañas masivas de promoción y publicidad en las zonas donde más construyen, con la finalidad de incrementar los clientes.✓ Hacer un análisis comparativo de los precios de todos los proveedores.	<p>ESTRATEGIAS FO</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Conservar la variedad de productos con diferentes marcas reconocidas.✓ Aprovechar la inexistencia de la competencia cercana para fidelizar a los clientes.
<p>ESTRATEGIAS DA</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Realizar una investigación de los precios de la competencia para mejorar y entrar al mercado como variedad y precios bajos.✓ Investigar al constructor las razones específicas de porque compra en la competencia.	<p>ESTRATEGIAS FA</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Monitorear los cambios en la economía del exterior que afecten a la economía nacional.✓ Mejorar en la calidad de servicio, para posicionare en la mente del consumidor.

Propuesta 3:

PLAN DE CAPACITACIÓN

N°	Tema de capacitación	Modalidad de capacitación	Objetivo de aprendizaje	Personal a quien va dirigida	Dependencia a quien va dirigida	Mes	Horas de duración	Cantidad de participantes
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								

Propuesta 4:

CONTROL DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN

EVALUACIÓN DE RIESGOS	VIGILANTES		COCINEROS		CAJERO	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Cumple con las 8 horas de trabajo						
Cuenta con los implementos necesarios para su función						
El lugar donde realiza sus actividades es seguro						
Recibe la capacitación adecuada según su puesto de trabajo						
Su área cuenta con cámaras de seguridad						

5.2 Análisis de los resultados:

5.2.1 Respecto al objetivo específico 1

Según los datos obtenidos a través de una encuesta realizada al dueño de la pollería “El Inti”, se ha conocido que el dueño es de sexo masculino, con una edad de 52 años, es casado y tiene 4 hijos, y en relación con su grado de instrucción es administrador.

5.2.2 Respecto al objetivo específico 2

La empresa cuenta con un local propio, que además se encuentra en un buena posición donde transita mucha gente y es visible para que las personas acudan a local, además la empresa cuenta con licencia de funcionamiento, sin embargo, con lo que no cuenta es con un sistema de control interno.

5.2.3 Respecto al objetivo específico 3

Según el cuestionario aplicado a la empresa, se ha podido detectar algunas deficiencias como el no contar con un organigrama funcional en donde se detalle cada una de las funciones de cada trabajador; en relación con las ventas no se deposita de manera oportuna en dinero al banco, además de no hacerse un arqueo de caja. Además, la empresa no capacita al personal, no se hacen supervisiones inopinadas, y no se solicita reporte de la situación económica de la empresa.

5.2.4 Respecto al objetivo específico 4

Según las deficiencias encontradas se han implementado propuestas que mejoraran el funcionamiento de la empresa, propuestas como el organigrama funcional de la empresa, el plan para mejorar las ventas, el plan de capacitaciones algo muy importante para que el personal realicen de manera correcta sus funciones, y el plan de seguridad y prevención

que nos ayuda conocer cómo se encuentra el personal al momento de realizar sus funciones y si cuenta con las medidas de seguridad en cada una de las áreas.

VI. CONCLUSIONES

6.1. Conclusiones

6.1.1. Respecto al objetivo específico 1

El dueño de la empresa al ser una persona profesional como administrador, ayuda mucho al crecimiento de la empresa debido a que es una persona que sabe de dirección de empresas y su finalidad es implementar medidas que contribuyan al correcto funcionamiento de la empresa en todas sus áreas, además de crear un correcto ambiente de control, así todo el personal tendrá una sola finalidad que es hacer crecer el negocio.

6.1.2. Respecto al objetivo específico 2

La empresa cuenta con la documentación necesaria para su funcionamiento, así como también cuenta con un local propio y una excelente ubicación que permite la captación de nuevos clientes, sin embargo, todo esto no es suficiente para que la empresa se convierta en una empresa líder en su rubro, para lograrlo hay que ser disciplinados y contar con un buen sistema de control interno, que ayude a mejorar las deficiencias de cada una de las áreas.

6.1.3. Respecto al objetivo específico 3

En conclusión, la empresa al no tener un sistema de control interno va a tener algunas deficiencias que podrían afectar el correcto funcionamiento de la empresa, deficiencias como no contar con un organigrama, no contar con un plan de capacitación, no contar con un plan de ventas y no contar con un plan de seguridad y prevención.

La empresa al no solicitar un reporte contable de la situación de la empresa no va a poder conocer como están en temas de tributos, en temas laborales y sobre todo saber cuál es el

porcentaje de ganancias mensuales que le genera la empresa, ya que si sus gastos son superiores a sus ingresos esto va a afectar de manera considerable a la empresa.

6.1.4. Respecto al objetivo específico 4

En conclusión las propuestas de mejora van a contribuir de manera notable el funcionamiento de la empresa porque va permitir gracias al organigrama funcional cuales son las funciones de cada uno de los trabajadores, además con el plan de venta podrán saber cómo ser una empresa competitiva que capte más clientes a través de promociones; la propuesta de capacitación va ayudar que el personal conozca de que trata el puesto que desempeña en la empresa y como dar valor agregado a esa función, y lo que es plan de prevención y seguridad, se podrá conocer de manera diaria como es que se encuentra el personal antes de desarrollar sus actividades y también se conocerá si cuentan con los implementos necesario que aseguren su integridad física.

6.1.5 Respecto al objetivo general

La mayoría de los autores indican que el control interno es algo de gran importancia para el correcto funcionamiento de las empresas, además permite controlar todos los recursos de la empresa y controlar el desempeño de sus trabajadores, y si podemos darnos cuenta las grandes empresas tiene un área de control interno que se encargan de supervisar el desarrollo de las operaciones de la empresa e implementar medidas que favorezcan el desarrollo de la misma. En relación al cuestionario aplicado a la empresa también podemos dar cuenta que al no tener implementado un sistema de control interno hay algunas deficiencias que se tienen que solucionar a tiempo, y se le recomienda implementar un sistema de control interno para asegurar el correcto funcionamiento de la empresa.

VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

7.1 Referencias bibliográficas:

Avilés y San Miguel (2021), en su tesis denominada “Evaluación del control interno de los procesos contables de las PYMES familiares en la ciudad de Guayaquil, periodo 2019 - 2020”, Disponible: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/16188/1/T-UCSG-PRE-ECO-MD-CICA-72.pdf>

Contraloría General de la República. (2015). El control interno desde la perspectiva del enfoque COSO –su aplicación y evaluación en el sector público. Recuperado de <https://www.olacefs.com/wp-content/uploads/2016/03/15.pdf>

Coso, J (2013). Control Interno – Marco integrado, disponible en: https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf

Cruz, T. & Chiriguayo, D. (2017) en su investigación titulada “Diseño de Manual de Control Interno Administrativo para el Restaurante Las Parrillas” Guayaquil – Ecuador 2017. Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/22943/1/Dise%C3%B1o%20de%20Manual%20de%20Control%20Interno%20Administrativo%20para%20el%20Restaurante%20Las%20Parrillas.pdf>

Debitoor. (s.f.). Empresa - ¿Qué es una empresa? Recuperado de <https://debitoor.es/glosario/definicion-empresa>

Fernández N. (2022), en su tesis “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Restaurante Señor Perú - Piura, 2021”, Disponible en: https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/28072/CONTROL_INTERNO_%20%20FERNANDEZ_%20LEQUERNAQUE_%20NEPTALI_%20ALEXANDER.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gallardo L. (2017), investigación titulada “Análisis de Control Interno y Propuesta de Instrumentos de Gestión para la Empresa Restaurant Pollería La Esquinita S.R.L., Nuevo Chimbote, 2017”. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12354>

Marcelo (2021), en su tesis titulada: “Caracterización del control interno del área de logística de la pequeña y mediana empresa de pollerías. Rancho’s Puno EIRL – 2020”. Disponible: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/23669/CONTROL_INTERNO_LOGISTICA_MARCELO_MAMANI_CARIN_MAYRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mi Propio jefe. (2017). Conceptos clave de ‘empresa’, según expertos. Recuperado de <https://mipropiojefe.com/6-conceptos-clave-empresa-segun-expertos/>

Normas de Control Interno (2006). Disponible en: http://controlinterno.concytec.gob.pe/images/stories/2012/normatividad/RCG_320_2006_CG.pdf

Observatorio Nacional. (2015). Sectores. Recuperado de <http://www.observatorionacional.cl/sectores/>

Sáenz H. (2021), en su trabajo de investigación titulada “Caracterización del financiamiento, control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú - rubro restaurantes Piura, 2021”, Disponible: https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/27295/FINANCIAMIENTO_CONTROL_INTERNO_Y_RENTABILIDAD_SAEENZ_CALERO_HAROLD_JOSUE.pdf?sequence=1

Sánchez, J. (2015). Empresa. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/empresa.html>

Santillán M. (2018) en su investigación titulada: “Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: Caso de la empresa restaurant pollos Casa Blanca. Juanjuí, 2017”. Disponible en: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/4023/CONTROL_I

[INTERNO_LOGISTICA_SANTILLAN_RUIZ_MIGUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Sarango L. (2019), en su tesis titulada “CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ, RUBRO POLLERÍAS Y DEL RESTAURANT Y POLLOS A LA BRASA PIO RICO CHICKEN GRILL E.I.R.L SULLANA Y PROPUESTA DE MEJORA 2017”. Disponible en: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/28230/CONTROL_INTERNO_LEIDY_%20MARIELA_%20SARANGO_%20CORDOVA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sevilla, A. (2015). Comercio. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/comercio.html>

Silva T. (2022), en su tesis titulada: “Caracterización de los factores relevantes del control interno de la pequeña empresa “Restaurant Pollería karaoke Pachas” S.R.L del distrito de Huaraz - Huaraz, 2021”. Disponible en: https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/28541/CARACTERISTICAS_FACTORES_RELEVANTES_SILVA_ALVA_TERESA_GRACIELA%281%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y

SUNAT. (2019). Régimen Laboral de la Micro y Pequeña Empresa. Recuperado de <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/regimenLaboral.html#:~:text=MYPES,a%20sus%20conductores%20y%20empleadores>.

Sunci6n M. (2018), “Los Mecanismos de Control Interno en el rubro Restaurantes del Perú. Caso: Servicios Generales Medsun Restaurante Blanquiroja – Piura, 2018”. Disponible en: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/5462/CONTROL_INTERNO_RESTAURANTES_SUNCION_APESTEGUIA_MARIA_CRISOSTOMA.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Reto O. (2020). En su tesis titulada: 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. Disponible en:
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/28282/CONTROL
_INTERNO_RETTO_FLORES_OFELIA_REBECA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/28282/CONTROL_INTERNO_RETTO_FLORES_OFELIA_REBECA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Teorías de control interno, disponible en:[http://www.monografias.com/trabajos-
pdf5/caracterizacion-del-control-interno-area-almacen-empresas-comerciales-del-
peru](http://www.monografias.com/trabajos-pdf5/caracterizacion-del-control-interno-area-almacen-empresas-comerciales-del-peru).

Vásquez F. (2020). Docente Tutor Investigador (DTI) de la Escuela Profesional de Contabilidad de la ULADECH_ CATÓLICA.

Vergara R. (2018), en su estudio propuesto “Modelo de Control Interno para pequeños y medianos restaurante”. Disponible en:
[file:///C:/Users/usuario/Downloads/Dialnet-
ModeloDeControlInternoParaPequenosYMedianosRestaur-7020123.pdf](file:///C:/Users/usuario/Downloads/Dialnet-ModeloDeControlInternoParaPequenosYMedianosRestaur-7020123.pdf)

Zarzar, N (2014). Contraloría General de la República - Marco Conceptual del Control Interno, disponible en:
[https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/3110/TESIS_CONTR
OL%20INTERNO_GESTION%20ADM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/3110/TESIS_CONTR_OL%20INTERNO_GESTION%20ADM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

7.2 Anexos:

7.2.1 Anexo 1: Matriz de consistencia

Título de la tesis	Enunciado del problema	Objetivo general	Objetivos específicos:	Variables	Metodología
Caracterización del control interno de la Pollería el Inti – Chulucanas y propuesta de mejora, 2022.	¿Cuáles son las características del control interno de la Pollería el Inti de Chulucanas y cómo mejorarlas, 2022?	Identificar y describir las características del control interno de la Pollería el Inti de Chulucanas y hacer una propuesta de mejora, 2022.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar y describir el perfil del dueño y/o representante legal de la Pollería el Inti de Chulucanas, 2022. 2. Identificar y describir el perfil de la Pollería el Inti de Chulucanas, 2022. 3. Identificar y describir las características del control interno de la Pollería el Inti de Chulucanas, 2022. 4. Hacer una propuesta para mejorar las características del control interno de la Pollería el Inti de Chulucanas, 2022. 	Control interno	<p>Diseño:</p> <ul style="list-style-type: none"> -No experimental - Transeccional - Descriptivo <p>Técnica</p> <p>Revisión bibliográfica y documental.</p> <p>Instrumento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entrevista - Cuestionario.

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

7.2.2 Anexo 2: Modelos de fichas bibliográficas

FICHAS BIBLIOGRAFICAS	
AUTOR:	<input type="text"/>
AÑO:	<input type="text"/>
TITULO:	<input type="text"/>
LUGAR:	<input type="text"/>
URL:	<input type="text"/>
RESUMEN:	

7.2.3 Anexo 3: Cuestionario de recojo de información

Anexo 1



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
CUESTIONARIO

Aplicado a la Pollería El Inti. Para determinar la Caracterización del Control Interno.

FORMATO DE ENTREVISTA

Fecha : Julio – 2022

Encuestador : Córdova García Patricia Lizeth

ITEM	DETALLE DE LA PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACION
I. RESPECTO A LA ORGANIZACIÓN				
1	¿El local es propio?			
2	¿Cuenta la empresa con la debida autorización para el desarrollo de sus actividades como Licencia de Funcionamiento?			
3	¿La empresa cuenta con un sistema de control interno?			
4	¿En la Empresa funciona el área administrativa la cual desarrolla sus funciones de: organización, planificación, dirección y control de los recursos?			
5	¿Los trabajadores cuentan con sus funciones escritas establecidas?			
6	¿La empresa posee un plan de contingencia que le permita asumir los riesgos?			

7	¿Existe en la empresa un lugar determinado para custodiar documentos de la empresa?			
8	Cree usted que la ubicación de la Pollería se encuentra en un lugar estratégico.			
9	¿Existe un libro de reclamaciones en la empresa?			
II. RESPECTO AL AREA DE VENTAS				
10	¿La empresa cuenta con algún sistema de facturación electrónico?			
11	¿El dinero que ingresa diario es depositado al banco?			
12	¿Se Realizan arqueos de caja chica por parte del administrador?			
III. RESPECTO AL PERSONAL				
13	¿El personal contratado está debidamente capacitado para las funciones o actividades que desempeña?			
14	¿El lugar de trabajo proporciona condiciones favorables para el bienestar y la salud de los trabajadores?			
15	¿Para el caso de riesgo de muerte cuenta el personal con póliza de vida?			
IV. CON RESPECTO A EL AREA DE CONTABLE – FINANCIERA Y TRIBUTARIA				
16	¿Se cancela a tiempo las remuneraciones al personal?			
17	Para efecto de pagos, se utilizan los instrumentos establecidos según la Norma de Bancarización.			
18	Se contabilizan todos los ingresos por el área de Contabilidad.			
19	¿La empresa ha sido beneficiada con el programa reactiva Perú?			
20	¿Se solicitan reportes al área contable con el fin de verificar si se cumplen con las obligaciones de acuerdo con los principios y normas que rigen la			

	contabilidad?			
21	¿La empresa cumple con las declaraciones y pagos a Sunat en forma oportuna?			
V. CON RESPECTO A LA OPERATIVIDAD DE LA EMPRESA				
22	¿Usan productos de calidad en la elaboración de los pollos a la brasa?			
23	¿Se revisa que los pollos a la brasa cumplan con los estándares de calidad antes de ser entregados?			
24	¿Cuentan con un control acerca de los pollos a la brasa que preparan diario y los que venden?			
25	¿Los vehículos que usan para el delivery cuentan con los documentos y seguros establecidos?			
VI. CON RESPECTO A LA SEGURIDAD Y PREVENCIÓN				
26	¿Cuentan con cámaras y/o personal de vigilancia?			
27	¿La empresa cuenta con una persona encargada de supervisar los procedimientos de seguridad?			
28	¿Se realizan supervisiones que permitan verificar las óptimas condiciones de los trabajadores que aseguren su descanso y sobriedad en el horario de trabajo?			
29	¿La empresa cumple con los protocolos de bioseguridad establecidas para las empresas de Pollerías?			
30	¿La empresa da descanso al personal que se contagia del Covid-19?			

Gracias por su apoyo en la investigación

7.2.4 Anexo 4: Consentimiento informado:



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS
(Ciencias Sociales)

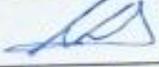
Estimado/a participante

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación en Ciencias Sociales conducida por **PATRICIA LIZETH CORDOVA GARCIA**, que es parte de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

La investigación denominada **CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LA POLLERÍA "EL INTI" – CHULUCANAS Y PROPUESTA DE MEJORA, 2022**

- La entrevista durará aproximadamente minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.
- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado, así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico Fakty95_10@hotmail.com al número **918778843**. Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo	SANTOS GAYTAN ALVAREZ
Firma del participante	
Firma del investigador	
Fecha	26/05/2020

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La presente investigación se titula **CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LA POLLERÍA "EL INTI" – CHULUCANAS Y PROPUESTA DE MEJORA, 2022** y es dirigido por la alumna **CORDOVA GARCIA PATRICIA LIZETH**, investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbo.

- Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.
- Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.
- Si desea, también podrá escribir al correo patty95_10@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 Angeles de Chimbo.

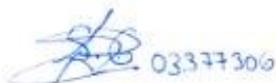
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: SANTOS GAYTAN ALVAREZ

Fecha: 26/05/2020

Firma del participante:


71821237


03377306

Firma del investigador (o encargado de recoger información)

PATRICIA LIZETH CORDOVA GARCIA