



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**CARACTERIZACIÓN DE FACTORES RELEVANTES DEL  
CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS DE SERVICIOS DEL PERÚ CASO:  
RESTAURANTE CEVICHERIA EL TIO JHONY E.I.R.L -  
SULLANA, 2020**

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

**AUTOR**

**OLIVA NUÑEZ, SANDRA JUDITH**

**ORCID: 0000-0002-0496-7302**

**ASESORA**

**MARTINEZ ORDINOLA, MARIA FANY**

**ORCID: 0000-0001-6288-9018**

**SULLANA – PERÚ**

**2021**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**CARACTERIZACIÓN DE FACTORES RELEVANTES DEL  
CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS DE SERVICIOS DEL PERÚ CASO:  
RESTAURANTE CEVICHERIA EL TIO JHONY E.I.R.L -  
SULLANA, 2020**

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

**AUTOR**

**OLIVA NUÑEZ, SANDRA JUDITH**

**ORCID: 0000-0002-0496-7302**

**ASESORA**

**MARTINEZ ORDINOLA, MARIA FANY**

**ORCID: 0000-0001-6288-9018**

**SULLANA – PERÚ**

**2021**

## **2. Equipo de Trabajo**

### **Autora:**

Oliva Núñez, Sandra Judith

ORCID: 0000-0002-0496-7302

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

Chimbote, Perú

### **Asesora:**

Mgtr. Martínez Ordinola, María Fany

ORCID: 0000-0001-6288-9018

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

### **Jurados de la Investigación**

Presidente

Baila Gemin, Juan Marco

ORCID: 0000-0002-0762-4057

Miembro

Yepez Pretel, Nidia Erlinda

ORCID: 0000-0001-6732-7890

Miembro

Roncal Morales, Ana Maria Del Pilar

ORCID: 0000-0002-5782-361X

## Hoja de firmas del jurado y asesor

---

Mgtr. Baila Gemin, Juan Marco

Presidente

---

Mgtr.. Yepez Pretel, Nidia Erlinda

Miembro

---

Mgtr. Roncal Morales, Ana María del Pilar

Miembro

---

Mgtr. Martínez Ordinola, María Fany

Asesora

#### 4. Agradecimiento

A Dios por darme salud, amor y vida, que son el regalo más grande y maravilloso que existe, también por darme fortaleza y perseverancia para hacer frente a mis miedos y así tener la fuerza para salir adelante a pesar de las adversidades y lograr mis objetivos.

A mis Padres y seres queridos por ayudarme en el cumplimiento de mis objetivos

A la universidad ULADECH Católica los Ángeles de Chimbote por ampararme en su casa de estudios, así como también a mi asesora Martínez Ordinola, María Fany por brindarme su apoyo en la elaboración de este proyecto de investigación

Sandra

## **Dedicatoria**

A Dios por permitirme entrar en el mundo del conocimiento y por hacer posible culminar con este proyecto el cual me servirá para lograr mi realización como profesional.

A mis Padres Ricardo Oliva y Carmen Núñez y a mis hermanos por guiarme en el camino correcto, por su apoyo absoluto, amor y afecto y por ser partícipes no solo de este logro sino también en todos los objetivos y metas realizados a lo largo de mi vida.

Sandra

## 5. Resumen

La investigación tuvo como principal objetivo general determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú y del Restaurante Cevicheria El Tio Jhony E.I.R.L -Sullana, 2020. Se utilizó una metodología no experimental, descriptiva, cualitativa, bibliográfica documental y de caso, se utilizó como técnica el análisis documental y la encuesta y como instrumento para la recolección de datos se utilizó un cuestionario de 34 preguntas, obteniendo como resultados los siguiente: Respecto al objetivo 1: Se concluyo que la mayoría de los autores afirmaron que las empresas no cuentan con un manual de organización y funciones, trabajan de manera empírica afrontando los riesgos de acuerdo a sus experiencias, Respecto al objetivo 2: Se concluyo que la mype no tiene conocimiento sobre el control interno, por ello muestra deficiencias en su organización, personal y área de producción. Respecto al objetivo 3: Se concluyó que tanto los autores nacionales como en el caso en estudio presenta similitudes, y esto se refleja en que casi la mayoría trabaja de acuerdo a experiencias, puesto que desconocen sobre el control interno, así mismo carecen de un manual de organización y funciones, además tienen deficiencias en el área de mercadería, entre otras áreas como producción y el personal. En conclusión, para que haya un buen control interno tienen que adoptarse ciertos criterios ya que para su efectividad necesita el trabajo y conocimiento de todos y así poder operar con base a ello.

Palabras Clave: Control interno, MYPE, Sector Servicios, Restaurante.

## **Abstract**

The main general objective of the research was to determine and describe the characteristics of the internal control of micro and small service companies in Peru and of the Restaurant Cevicheria El Tio Jhony EIRL -Sullana, 2020. A non-experimental, descriptive, qualitative, bibliographic methodology was used documentary and case studies, the documentary analysis and survey were used as a technique and a questionnaire of 34 questions was used as an instrument for data collection, obtaining the following results: Regarding objective 1: It was concluded that most of the authors affirmed that companies do not have an organization and functions manual, they work empirically facing risks according to their experiences, Regarding objective 2: It was concluded that the mype does not have knowledge about internal control, therefore it shows deficiencies in your organization, staff and production area. Regarding objective 3: It was concluded that both the national authors and in the case under study present similarities, and this is reflected in the fact that almost the majority work according to experiences, since they do not know about internal control, likewise they lack a manual organization and functions, they also have deficiencies in the merchandise area, among other areas such as production and personnel. In conclusion, for there to be a good internal control, certain criteria have to be adopted since for its effectiveness it needs the work and knowledge of all and thus be able to operate based on it.

**Key Words:** Internal control, MYPE, Service Sector, Restaurant.



## 6. Contenido

2. Equipo de Trabajo.....	iii
3. Hoja de firmas del jurado y asesor.....	iv
4. Agradecimiento.....	v
4. Dedicatoria.....	vi
5. Resumen.....	vii
6. Contenido.....	ix
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura .....	4
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	11
2.3. Variable.....	20
III. Hipótesis .....	20
IV. Metodología:.....	21
4.1 Diseño de la investigación .....	21
4.4 Población y muestra.....	22
4.5 Definición y operacionalización de las variables e investigadores .....	23
4.6 Técnicas e instrumentos .....	27
4.7 Plan de análisis.....	27
4.8 Matriz de consistencia.....	28
V. Resultados .....	32
5.1 Resultados .....	32
5.2 Análisis de los resultados.....	38
VI Conclusiones y Recomendaciones.....	41
6.1 Conclusiones .....	41
6.2 Recomendaciones .....	42
Referencias Bibliográficas .....	44
ANEXOS .....	49
Anexo N.º 1: Cronograma de Actividades .....	49
Anexo N.º 02: Presupuesto .....	51
Anexo N.º 03: Instrumento de recolección de datos .....	52
Anexo N.º 4: Consentimiento Informado.....	54

## **I. Introducción**

“En el campo empresarial, surge la necesidad de implementar un Sistema de Control Interno, puesto que nos permite mantener una alta eficiencia y eficacia en cuanto a las operaciones de la empresa. Este instrumento nos ayuda a conservar la confiabilidad de los registros, y sobre todo en el área contable en cuanto a los estados financieros. En consecuencia, podemos decir que el control interno es imprescindible en las organizaciones empresariales.” Ramón (2014)

Según Contraloría General de la República (2016) “Define al control interno como la acción y efecto de comprobar, inspeccionar, fiscalizar o intervenir. También se define 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”

La importancia del control interno en la organización radica en que previenen y determinan los trances interiores y exteriores, asimismo nos ofrece confianza para alcanzar los objetivos trazados de la organización y ofrece de modo oportuno y claro la información de las cuentas. La razón por la que se debe instaurar los “métodos y procesos de control interno” es que muchas de las empresas no poseen un sistema de control interno siendo esta una problemática que causa deficiencias, no permitiéndoles el progreso y crecimiento de las organizaciones. Morán (2018)

La empresa “Restaurante Cevichería El Tío Jhony E.I.R.L -Sullana, 2020”. Ubicada en la calle. Alfonso Ugarte N°. 749-Sullana. Con ruc: 20526699794, Identificada en el sector servicios. Producto de la observación se encontró que en el área de producción no se tiene en cuenta la cantidad de insumos que se van a necesitar, produciendo la baja calidad en el servicio ofrecido y con ello la insatisfacción de los clientes impactando negativamente en las ventas de la empresa. Esto conlleva al decrecimiento de su rentabilidad ocasionando un retraso en el cumplimiento de los objetivos. Es sustancial fomentar los lineamientos de control interno entre

los integrantes y la empresa para que puedan desarrollar sus actividades con eficiencia y eficacia y así poder llegar a los objetivos propuestos.

De lo previamente expresado, el enunciado del problema es: ¿Cuáles son los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú Caso: Restaurante Cevicheria El Tio Jhony E.I.R.L -Sullana, 2020? Para dar respuesta al enunciado, se planteó el siguiente objetivo general: Determinar y describir las características de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú caso: Restaurante Cevicheria El Tio Jhony E.I.R.L -Sullana, 2020. Para lograr el objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos: 1) Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú 2) Establecer los factores relevantes del control interno de Restaurante Cevicheria El Tio Jhony E.I.R.L -Sullana, 2020. 3) Realizar un análisis comparativo de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú y de Restaurante Cevicheria El Tio Jhony E.I.R.L -Sullana, 2020.

La investigación se justifica por tener un aporte social en la obtención de resultados cruciales que les van a permitir a las micro y pequeñas empresas en especial al caso Restaurante Cevicheria El Tio Jhony E.I.R.L -Sullana, a darse cuenta que tener un sistema de control interno es de suma importancia por les va a permitir obtener mejores resultados en su rentabilidad y además a consolidar sus sistemas de control interno. También se justifica porque tiene valor teórico, en la originalidad y fiabilidad de la información en base al control interno. Así mismo la investigación fue de tipo cualitativo, nivel descriptivo y de diseño no experimental, bibliográfico, documental y de caso. En la investigación se encontró que la mype no cuenta con manuales de organización y procedimientos definidos, asimismo no reparte información sobre el control interno ya que sus gestiones las realizan de acuerdo a sus experiencias, quedando en evidencia la falta de preparación ante cualquier riesgo que pueda

dañar a la empresa. En conclusión, para que la mype pueda trabajar con mejores mecanismos de calidad, alcanzando la eficiencia y eficacia, estableciendo metas y alcanzar los objetivos, es necesario que no solo conozca el control interno sino también aplique aquellos lineamientos que supone el mismo.

## **II. Revisión de literatura**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1 Internacionales**

Peña & Layana (2019), En su tesis titulada: “Control interno de materia prima para cafetería y restaurantes en el centro comercial Gran Manzana”, tuvo como objetivo principal “mejorar el control de materias primas en los restaurantes y cafeterías para la optimización de la misma en el centro comercial Gran Manzana”. Aplico una metodología con diseño descriptivo y analítico, como instrumentos se utilizó la encuesta y el interrogatorio. Dicho estudio tuvo como conclusión que la empresa no posee un control interno de la materia prima en relación al despacho y distribución de la misma, esto refleja que la mala atención de la materia prima ocasionara costos elevados por la pérdida o la mala distribución. La falta de control dentro del equipo de trabajo hace que esto surjan dudas y ciertos malos entendidos ya que el personal encargado debe estar atentos a la materia prima, en hacer el conteo correspondiente de cada producto que llega y de verificar si está en buen estado esto puntos son muy necesario para indicar el stock correspondiente y del movimiento que se dan. Bajo las funciones pudimos determinar que aplicando la propuesta de los planes estratégicos podemos generar varias alternativas en el mejoramiento del control interno de materia prima estos puntos a tratar pueden aligerar el proceso de los registros.

Cuaspud & Palacios (2015), En su proyecto llamado: “Diseño de un sistema de control interno para las empresas de servicios de restaurantes Distintivo Q de la zona del mariscal del distrito metropolitano de Quito”. Cuyo objetivo fue “analizar, evaluar y elaborar el control interno para las empresas de servicios de restaurantes Distintivo Q de la zona del mariscal del distrito metropolitano de Quito”. Aplico una metodología descriptiva, no experimental, este estudio estuvo conformado por tres capítulos en el I capitulo hacer referencia a los conceptos básicos

del control interno, en el II capítulo habla sobre el análisis situacional del sector, y en el III capítulo contiene la propuesta planteada para su aplicación. En esta investigación se concluye que la mayoría de los restaurantes, el área que más frecuenta debilidades es en la de inventarios de materias primas debido a que la rotación de estos es constante lo que causa un retraso en su control, por consiguiente, carecen de políticas internas orientadas a la sistematización del personal del ente.

Bravo, Morales y Guerrero (2017), En su estudio que lleva por nombre: “Análisis del control interno del inventario del restaurante de la UNAC Análisis del Control Interno del Inventario del Restaurante de la Corporación Universitaria Adventista”. Cuyo objetivo fue “Analizar el estado del control del inventario de restaurante de la Corporación Universitaria Adventista para emitir las recomendaciones que permitan mejorar el proceso”, aplico una metodología cuantitativa. En dicho estudio se concluye que existen debilidades que impactan en la gerencia, dirección y el costo de las mercaderías, pues señalan que la empresa no cuenta con un procedimiento para llevar a cabo un inventario, las facturas por mercadería que ingresan no se registran en su oportunidad, no existen un buen manejo de las tareas asignadas esto conlleva a que muchas veces una persona realice más de una actividad ocasionando retrasos en su labor, no hay coordinación entre el bodeguero y los dueños, pues estos último a veces adquieren mercadería en cualquier momento sin ser informado ocasionando descuadres en esta área, finalmente se no tienen precisión en cuanto al stock del inventario.

Cruz & Chiriguayo (2017), En su estudio llamado: “Diseño de Manual de Control Interno Administrativo para el Restaurante Las Parrillas”. Cuyo objetivo fue “Diseñar un manual de control interno administrativo para el restaurante Las Parrillas”. Cierta investigación es de campo, utilizo como instrumento la encuesta. Dicha investigación concluye en que el restaurante presenta actualmente un deficiente control interno en las distintas áreas, la principal causa es la falta de un compendio de procedimiento y reglas dirigido al personal del restaurante,

esto ha generado desorganización en las operaciones y bajas ventas. Por lo tanto, la finalidad de este proyecto es fortalecer el sistema de control interno administrativo del restaurante Las Parrillas.

Torrez y Flores (2021) En su tesis titulada “Evaluación al control interno para manejo de inventarios del restaurante Casa Gustó S.A en el período 2019.” Tuvo como objetivo general “Evaluar el control interno para el manejo de inventarios del restaurante Casa Gustó S.A en el periodo 2019”, aplico una metodología cualitativa y cuantitativa. Se concluyo que en la empresa tienen deficiencias con respecto al control de la mercadería, esto se ve reflejado cuando ocurre la pérdida o robo de los productos y además cuando estos se encuentran deteriorados. Por otra parte, se determinó que no ejecutan supervisiones en las diferentes áreas y no cuentan con un manual de organización y funciones, por consiguiente, la información proporcionada sobre los inventarios no es confiable, ante ello se considera que no cuentan con un buen control interno respecto a los inventarios. se recomienda que la mype debe poner en práctica en control interno para que así pueda mejorar en sus diferentes áreas.

### **2.1.2 Nacionales**

Alza & Tucto (2018), En su investigación que lleva por nombre: “Evaluación del Control Interno y Propuesta de Instrumentos de Gestión para el Restaurante La Eskinita S.R.L. Chimbote”. Cuyo objetivo fue “Evaluar el control interno y plantear una propuesta de elaboración de instrumentos de gestión organizacional para el Restaurant” “La Eskinita S.R.L”. Aplico una metodología descriptiva, cuantitativa, como instrumento utilizaron la observación y la encuesta. En la investigación se concluye que la empresa carece de un control interno. Además, no cuenta con los instrumentos de gestión adecuados que permitan la detección de deficiencias trayendo como consecuencia el incumplimiento de los objetivos.

Cubas & Solano (2018), En su proyecto de investigación titulado: “El control interno del almacén y su incidencia en la rentabilidad de las ventas del restaurante Tanuki, Miraflores” cuyo objetivo fue “Determinar de qué manera el control interno del almacén incide en la Rentabilidad de las ventas del Restaurante Tanuki”. Aplico una metodología correlacional- no experimental transversal y como técnica la observación. Se concluye que dentro de la empresa no existe un personal oportuno para el control del almacén, en consecuencia, no existía el reconocimiento de las entradas y salidas de las mismas. Por consiguiente, no se contaba con personal capacitado ya que, de lo contrario, la empresa lograría trabajar de una forma más integrada obteniendo mejores resultados y consigue adecuadas tomas de decisiones.

Asto (2019), En su investigación llamada: “Implementación del control interno y su incidencia en la gestión administrativa de restaurantes en el Perú: caso restaurant Tian Tan de Nuevo Chimbote”. Siendo su objetivo “Describir la implementación y su incidencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios de restaurantes del Perú y del restaurant Tian Tan”. Aplico una metodología descriptiva – no experimental, se utilizó como instrumento un cuestionario. En dicho proyecto se concluye que poner en práctica un sistema de control interno es muy importante pues este nos facilita la resolución de las carencias en la administración alcanzando de esta manera la vigencia, validez y claridad lo que permitiría cumplir con los fines de la organización.

Polo (2019), En su tesis titulada: “Rediseño del sistema de control interno del restaurante El Gallito, de la ciudad de Trujillo, para mejorar su rentabilidad en el periodo 2018”. Tuvo como objetivo general “Diagnosticar la forma de operación del control interno en el restaurante El Gallito, de la ciudad de Trujillo y Determinar el sistema de control interno que sería más adecuado, si se desea aumentar la rentabilidad”. Aplico una metodología descriptiva- progresiva y como técnicas e instrumentos se empleó la observación, revisión documental y la entrevista. En dicho estudio concluye que: la entidad trabaja de manera empírica respecto a la



manera en cómo aplica el control interno, en consecuencia, a ello se encontró ciertas deficiencias reflejado en una mala organización y planificación, así mismo no cuentan con procesos y procedimientos de control y supervisión. En cuanto a los procesos que aplica el restaurante se encuentran los “procesos estratégicos, soporte y cadena de valor”, y en este último muestra deficiencias porque le falta implementar actividades que conlleven a un mejor desarrollo para la mype. Teniendo en cuenta los componentes del control interno aplicables al restaurante se encontró que estos eran deficientes ya que la información es incompleta y no mostraba datos importantes. Por otra parte, el trabajar de manera empírica impacta negativamente en el costo de la mercadería, siendo este el 79% del total de la utilidad. Sin embargo, con el rediseño del control interno en base al sistema COSO III, se busca optimizar ciertas áreas más relevantes de la entidad.

Santillán (2017), En su proyecto titulado: “Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: caso de la empresa restaurant pollos Casa Blanca. Juanjui”. Cuyo objetivo fue “Determinar y describir la influencia del Control Interno de las Empresas del Sector Comercio del Perú: Caso de la Empresa Restaurant Pollos Casa Blanca”. Aplicó una metodología no experimental bibliográfica, documental y de Caso, y como instrumento utilizó un cuestionario. Concluyendo que, en la empresa, no existe un manual de organización y funciones, además no realizan controles debido a que no cuentan con un personal capacitado para ello, así mismo no realizan un seguimiento de los productos que se pierden o se dañan, por la confianza que existe entre los integrantes del ente. Se estima que un adecuado control interno ayudara a evitar ciertos fraudes cometidos en la empresa.

### **2.1.3 Regionales**

Sullon (2019), En su investigación que lleva por título: “Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno en el área administrativa de la empresa del rubro servicios bar

restaurante picantería La Santitos SRL, Piura – 2019”, cuyo objetivo fue “Determinar las oportunidades del control interno en la Gestión Administrativa que mejoren las posibilidades de la empresa Bar Restaurante Picantería La Santitos SRL”. Aplico una metodología no experimental, descriptiva, bibliográfica como instrumento realizo una encuesta, que se aplicó a los socios y al personal de la empresa. Se concluye que la empresa cuenta con un buen manejo para el control de sus ingresos y gastos, además ejecutan supervisiones en la elaboración de los pedidos para que así los clientes queden satisfechos. Sin embargo, se ha detectado que el almacén no se encuentra en buen estado no cuenta con información de entradas y salidas de mercaderías, no se tiene en cuenta la asistencia del personal y por último falta implementar un sistema de seguridad en la empresa.

Echeandia (2019), En su tesis titulada: “Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para el área del personal al restaurant y hospedaje San Felipe, Colán”. Teniendo como principal objetivo: “Identificar los factores relevantes del control interno que mejoren las posibilidades para el área del personal al Restaurant y Hospedaje San Felipe”. Aplico una metodología cuantitativa, descriptiva, de caso, como instrumento se ejecutó un interrogatorio que fue aplicado al dueño y algunos trabajadores de la empresa. Se concluye que la entidad no tiene un manual de organización y funciones (MOF), organigrama funcional, además no hay capacitación constantemente al personal para que pueda desempeñarse eficazmente en su trabajo y no se efectúen auditorías al personal, el propósito es abrir conocimientos, destrezas y cualidades para que el trabajador realice un buen trabajo en la empresa, por consiguiente la empresa no cuenta con un sistema de seguridad, en consecuencia se pueden dar riesgos dentro de la empresa, asimismo no hay medidas de control para la elección en el área del personal ocasionando un desequilibrio en esta área.

García (2019), En su tesis que lleva por título: “Mecanismos de control interno en las empresas del rubro restaurantes del Perú. Caso: restaurante pachos E.I.R.L Piura”. Cuyo objetivo fue:

“Determinar y describir los mecanismos de control interno en las empresas del rubro restaurantes del Perú y Restaurante Pachos E.I.R.L”. Aplico una metodología cualitativa, descriptiva y bibliográfica, y como instrumento se aplicó la observación, entrevista y encuesta. Se concluye que la empresa cuenta con reglamentos de control, pero estas no se ponen en práctica, la empresa realiza controles de caja, pero no se deposita el dinero, así mismo los equipos de refrigeración no son suficientes para los insumos por otro lado capacitan al personal, pero no hay una persona que reemplace al encargado del área de caja cuando este no se encuentre, por consiguiente, es necesario un reforzamiento del control interno.

Hurtado (2019), En su tesis que lleva por nombre “La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las mypes del sector servicio-rubro restaurantes del óvalo de santa Anita, distrito de santa Anita”, tuvo como objetivo general “Determinar la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las MYPE del sector servicios-rubro restaurantes del óvalo de Santa Anita”, se aplicó una metodología descriptiva no experimental, como instrumento se utilizó un cuestionario. En la investigación se concluye que la mayor parte de las mypes considera que la gestión de la calidad en la prestación de sus servicios es bajo, así mismo tienen deficiencia en cuanto a la infraestructura, atención al cliente y los productos que se ofrecen no cumplen con los intereses de los clientes debido a que estos no son de alta calidad esto genera una desconfianza en los clientes.

Ramírez (2020), En su proyecto titulado, “Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de la empresa restaurant y pollos a la brasa Don Javier EIRL”. Tuvo como objetivo general “identificar oportunidades del control interno que mejoran las posibilidades de la empresa Restaurant y pollos a la brasa Don Javier”. Aplico una metodología no experimental con nivel descriptivo, como instrumento se utilizó cuestionarios dirigidos al representante del ente. En dicho estudio se concluye que: si bien es cierto la entidad tiene fortalezas en lo que corresponde al equipo de servicios, sin embargo, se encuentran

deficiencias, ya que no existe capacitación en las áreas de cocina y atención al público, así mismo, tiene deficiencias en el área de almacén, carecen de un plan de contingencia, para los diferentes riesgos y por último tiene falencias en lo que corresponde al área de caja chica. Ante ello se recomienda una propuesta para mejorar el control interno de la empresa

## **2.2. Bases teóricas de la investigación**

### **Teorías del Control Interno:**

Pereira (2019) afirma: “En el ambiente empresarial estiman que un control, es cualquier acción dictada o implementada por la administración, con la finalidad de procurar la eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos. Evidenciamos que existe control, cuando existe honradez y transparencia en el uso de los recursos”. (p.20)

También Rey & Rey (2016) Nos dice que: “El control interno por muy eficaz que sea, solo puede proporcionar a la entidad una seguridad razonable del cumplimiento de sus objetivos de información financiera. La probabilidad de que se cumplan se ve afectada por las limitaciones inherentes al control interno”. (p.548)

Para Estupiñán y Niebel (2015) Estima que: “El control interno está constituido por estrategias organizacionales y la integración de un conjunto de sistemas que hacen evidenciar el resguardo de los activos, además de la fiabilidad de los registros contables, y el buen direccionamiento y desarrollo de las actividades de la empresa”. Para ello se determinaron los siguientes objetivos del control interno:

### **Objetivos del control interno:**

Propone los siguientes objetivos: Protección y resguardo de los activos de la empresa, veracidad, confiabilidad de la información administrativa / contable. Promover la eficiencia y eficacia para el logro de los objetivos y Cumplir las políticas, normas y leyes.

## **Características del control interno:**

### **Plan de organización:**

El plan de organización hace referencia a una estructura en la cual se plasman las actividades, ocupaciones y se fijan los cargos que va a realizar cada integrante de la entidad, destinados a los centros de autoridad, trabajo y coordinación. Así mismo la entidad facilita este plan que muestra las actividades que serán proyectadas, bajo una inspección y monitoreo. Ramón (2004)

El organigrama representa la organización formal del ente, comprende lo siguiente: Determina los cargos y actividades esenciales para el cumplimiento de los intereses de la empresa, jerarquía del mando, unificación de las tareas, distinción de áreas protegidas y líneas de informe. Un buen plan de organización de basa principalmente en que posee autonomía entre sus áreas de operación, pero esto no significa que la comunicación se vea afectada.

### **Segregación de funciones**

Según Calderón (2016), nos dice que: “La segregación de funciones es un método que usan las organizaciones para separar las responsabilidades de las diversas actividades que intervienen en la elaboración de los estados financieros, incluyendo la autorización y registro de transacciones, así como mantener la custodia de activos”. Entonces permite dividir las actividades de cada área de la organización, es viable ya que evitamos que solo una persona mantenga todo el cargo de cada una de las fases de las operaciones. Siendo así cada fase de realización, legalización o el reconocimiento de una transacción será ejecutada de forma individual por un empleado.

### **Control de acceso a los activos**

Cada entidad posee activos y por lo tanto estos deben estar sumamente protegidos por la misma el acceso a ellos solo debe autorizarlo la gerencia como máxima autoridad, pero también se

debe implantar una asignación para autorizar el acceso, y resguardo a ello, por consiguiente, como activos se estiman bienes físicos como el dinero, valores, mercaderías, propiedades, y también están los sistemas y programas informáticos. Calle (2018)

### **Sistema de autorización y procedimiento**

Todas las actividades que se ejecutan pasan por procedimientos los cuales deben estar monitoreados mediante auditorías y revisiones de manera constante, es decir se debe contar con herramientas de control para los registros y transacciones. Por consiguiente, cada informe realizado proveniente de las actividades debe ser realizado por diferentes fuentes, ya que si se llega a tener diferencias se podrá comprobar que ha existido errores en los registros Calle (2018)

### **Métodos para procesar los datos**

Esta peculiaridad va a depender del problema de la entidad, en lo que respecta a los medios que usa para el procesamiento de los datos, pero lo más considerable es que se manejen instrumentos especializados que supervisen y evalúen las inspecciones con la finalidad de que se minorice la eventualidad de errores. Muñoz (2002)

### **Factores del Control Interno**

#### **Integridad y valores éticos**

Son compendios fundamentales que tienen relación con del ambiente de control, la gestión y el monitoreo de los otros mecanismos del control interno. Así mismo los altos jefes de la entidad deben incorporar a los mismo como parte de su cultura organizacional, pues estos son muy importantes por les permite a todos los integrantes de la empresa dirigir su conducta orientándolos en el buen comportamiento, ya que de ellos depende el prestigio de la entidad. Contraloría General del Estado (2019)

## **Gestión de Riesgos**

Es un procedimiento que se realiza para la identificación, evaluación, e inspección de los hechos o acontecimientos, con el propósito de facilitar una seguridad razonable en relación con los objetivos de la entidad. Aranaga (2012)

## **Políticas y procedimientos.**

Las actividades de control comúnmente involucran dos elementos: proponer una política que pueda efectuarse y, servir como base para el segundo elemento, “procedimientos para llevar a cabo la política”, un ejemplo de política, es cuando se solicita un estudio de las actividades de comercio con los compradores por medio de valores negociados con el dirigente de una filial. Rivera, (2014)

## **Información y comunicación**

Es importante reconocer, seleccionar e impartir la información de forma adecuada y oportuna con la finalidad de que cada trabajador pueda desempeñar correctamente sus deberes, por consiguiente existen dos tipos de información como lo son la interna y externa, pues estas son de suma importancia para la toma de decisiones y así mismo para comunicar a terceros, flujos de informe en todas las áreas correspondientes del grado más grande hasta el más pequeño y a la inversa, y externamente nos referimos a los distribuidores, entidades de control y socios. Gómez (2002)

## **Evaluación**

Según Fonseca (2013) nos dice que “Entender y evaluar el proceso de control interno de la entidad es responsabilidad del auditor, diseñar pruebas que permitan identificar controles, riesgos y probar los procesos establecidos en la empresa.”

Evaluar el control interno significa realizar pruebas de auditoría para comprobar su efectividad dentro de la empresa, luego haber realizado estas pruebas el auditor puede fijar otras pruebas que se necesiten para poder llegar al análisis de los estados financieros, con ello también podemos evitar que ocurran riesgos con respecto a la información contable y/o financiera.

### **Importancia del control interno**

#### **Protección de los activos**

Otro de los objetivos del control interno es proteger y conservar los activos, contra la compra, manejo o enajenación sin haber tenido previa autorización, así mismo ello se constituye en un procedimiento elaborado por el órgano directivo y el resto de los trabajadores de la empresa, con el propósito de brindar una seguridad eficiente que pueda alterar la información de los estados financieros. Fonseca (2013)

#### **Confiabilidad de la información**

Un sistema de control interno realmente seguro, necesita que los métodos y procedimientos para el procesamiento de la información contable y/o financiera y que los sistemas sean plenamente confiables que satisfagan las necesidades más importantes de la entidad, cabe resaltar que los sistemas y equipos que almacenan la información deben tener una alta seguridad, supervisados individualmente y estar soportados con mecanismos de contingencia. Fonseca (2013)

#### **Eficiencia y Eficacia**

La eficiencia es la encargada de garantizar la igualdad en lo que respecta a tener las mismas condiciones de calidad y oportunidad, así mismo mantener un costo reducido sobre los bienes o servicios que ofrece la entidad, lo que conlleva a una mayor productividad haciendo un óptimo uso de los recursos, dicho de otro modo este principio se preocupa por examinar, si los



resultados se están obteniendo adecuadamente de modo que al realizar una comparación con los resultados de los objetivos de la organización estos sean semejantes. Castaño (2011)

### **Logro de los objetivos**

El fin que posee cada entidad es alcanzar las metas y objetivos previstos, ya que ello son el instrumento para llevar a la empresa en un buen direccionamiento, por otra parte, siempre van a estar presente los riesgos y oportunidades en el desarrollo de las actividades los cuales va a traer mejoras o fracasos para alcanzar los objetivos, es por ello que siempre se deben mantener controles para evitar los riesgos y de esta forma la entidad pueda lograr sus metas de un modo eficiente. Ruíz & Escutia (2018)

### **Cumplir las políticas, normas y leyes**

“Se debe exigir al personal de gestión y supervisión que asista a cursos de formación sobre legislación y normativa laborales y sobre las políticas de personal de la empresa, así mismo revisar periódicamente las normas y procedimientos internos por el asesor jurídico para dar cumplimiento a la legislación y normativa aplicable, estimular al personal a que informe sobre las posibles infracciones tanto de las leyes y regulaciones como de las normas internas.” Coopers & Lybrand, (1997).

### **Teorías de la Microempresa**

“En referencia a la Unión Europea microempresa se denomina a toda empresa con menos de 10 trabajadores, así como con un nivel de ventas anuales menor a dos millones de euros.” “En Estados Unidos la entidad a la entidad Micro Enterprise Works (Asociación para el fomento de las Microempresas), define microempresa con menos de 5 trabajadores” Tobar (2014)

Una Micro y Pequeña Empresa es reconocida como la “unidad económica” que está compuesta por un sujeto natural o jurídico, la cual puede adoptar distintas maneras de organizarse todo

ello se encuentra plasmado en el reglamento actual, que tiene como propósito promover actividades de extracción, transformación, fabricación, mercantilización de bienes o prestación de servicios, cabe resaltar que la sigla MYPE hace referencia a las Micros y Pequeñas empresas.

Ley Mype Decreto Supremo (2008)

## **MARCO CONCEPTUAL**

### **Control Interno**

Según Contraloría General de la república (2016), define al control interno como “la acción y efecto de comprobar, inspeccionar, fiscalizar o intervenir. También se define 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.”

La relevancia del control interno en la organización reside en que advierten y estipulan los riesgos tanto interiormente como exteriormente, por consiguiente, nos brinda una confianza oportuna para lograr los objetivos planteados por la entidad y además nos ofrece en una forma precisa la rendición de cuentas. El propósito fundamental por el que se deberían establecer los mecanismos de control interno es que la mayoría de las organizaciones no cuentan con un sistema de control interno, la cual se constituye en una problemática que origina insuficiencias, imposibilitando el desarrollo y éxito de las empresas. Morán (2018)

### **Inventarios**

Al hablar de inventario, hace referencia al conjunto de bienes, mercaderías que posee la entidad para comercializar, estableciendo a la vez la adquisición y venta o la producción del bien para luego venderlo, en un tiempo determinado. El objetivo principal es abastecer a la organización de bienes necesarios para que prosiga su actividad económica, así mismo desempeña un papel importante en el manejo de los procesos productivos que les va ayudar a hacer frente la demanda. Durán. (2012)

López, Gómez, & Acevedo (2012) revelan que: Una organización que tiene un constante movimiento de inventarios pero con un stock muy reducido de productos, se puede estimar como eficiente, por otro lado se evidencia que los servicios que se le brinda al usuario se ve dañado, lo cual se convierte en un elemento importante en la gestión logística, cabe resaltar que cada componente se relaciona con otro para alcanzar un nivel apropiado y si la entidad se centra en perfeccionar uno de ellos sin tomar en cuenta la conectividad de dependencia entre las mismas, esto puede ocasionar daños en el resultado final si se quiere alcanzar una admirable competencia, por consiguiente se debe recordar que el inventario es capital que se encuentra inmovilizado, por lo que su mal manejo puede ocasionar irregularidades en toda la empresa.

Según Valencia, Díaz, & Correa, (2015) mencionan que la organización, valoración e inspección de los inventarios son actividades de suma relevancia, ya que si no se logra llevar un control adecuado, ello causara la ocurrencia de una presentación de estados financieros inadecuados e impuntuales, pues su correcta elaboración son muy importantes porque nos permiten la toma de decisiones de manera oportuna para el porvenir de la entidad, alcanzando de esta manera cumplir con los objetivos propuestos ya que muchas veces el futuro de toda empresa está relacionado o va depender de ciertos inconvenientes que nacen del inapropiado control de sus mercaderías, además cabe la posibilidad de que puedan afectar la competitividad y el buen servicio hacia los clientes.

### **Características de las MYPE**

Decreto Supremo (2008): Las MYPE deben reunir las siguientes particularidades:

#### **a) Microempresa:**

“De uno hasta diez trabajadores inclusive y ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias” (UIT).

## **b) Pequeña Empresa:**

“De uno hasta cien trabajadores inclusive y ventas anuales hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias”. (UIT).

### **Personería Jurídica**

Según Ley MYPE Decreto Supremo (2008). Para ampararse ante esta ley vigente, una microempresa no requiere que se constituya como persona jurídica, ya que se puede formar directamente por su dueño, así mismo si esta desea tiene la opción de formarse como empresa Individual de Responsabilidad Limitada (EIRL) o también puede formarse como cualquiera de las otras formas que se encuentran establecidas por la ley

### **Beneficios de una Microempresa**

Sunat (2013): Tienen beneficios tributarios y laborales

#### **En lo tributario:**

“Tienen crédito tributario en el Impuesto a la Renta, por gastos de capacitación desde el año 2014.”

#### **En lo laboral:**

En lo que corresponde al aspecto laboral se identifica un “régimen laboral especial” que supone menos costos para el empresario, pero con ciertas retribuciones para el trabajador como por ejemplo la remuneración mínima vital, la jornada de trabajo debe constar de 8 horas, descanso semanal y feriados, remuneración por horas extras, vacaciones, Seguro Integral de Salud, etc.

### **Identificación de una Microempresa**

Según Sunat (2013) menciona que, para efectos de identificación de una microempresa, hay que tener en cuenta que sus ventas anuales no deben superar las 150 unidades impositivas

tributarias (UIT) y además debe estar registrado en el “Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa” (REMYPE).

### **Información de la Mype en estudio**

La empresa “Restaurante Cevicheria El Tio Jhony E.I.R.L -Sullana, 2020”, fue fundada el 03 de Julio del 2012, se encuentra ubicada en la calle. Alfonso Ugarte N°. 749 (frente a registros públicos) Piura - Sullana - Sullana, con ruc: 20526699794, identificada en el sector servicios. Tiene como gerente general al Señor Jony Paz Torres, lleva una contabilidad computarizada y su sistema de emisión de comprobantes es computarizado, cuenta con 8 trabajadores entre ellos 1 cajera, 1, administrador, 2 mozos y 4 cocineros, su visión ser el restaurante líder de la provincia de Sullana y ser reconocido en la región Piura por medio de sucursales, ofreciendo una buena atención y con platos y bebidas de calidad de acuerdo a las necesidades de los clientes.

### **2.3. Variable**

Control Interno

### **III. Hipótesis**

Según Gómez (2006), la investigación no formula hipótesis por aplicar una metodología de tipo cualitativo nivel descriptivo, es decir se centra en describir hechos.

## **IV. Metodología:**

### **4.1 Diseño de la investigación**

La investigación fue de diseño no experimental, de tipo cualitativo, nivel descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Cualitativo porque busca señalar las características del objeto que se estudia y a la vez comprender la realidad que se investiga. Es así que según Quecedo & Castaño, (2002), menciona que: “La metodología cualitativa se conoce como la investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable, permitiendo comprender y desarrollar conceptos partiendo de pautas de los datos.” Así mismo, fue descriptivo porque describe las principales características de las variables que interfieren en el control interno de la empresa o compañía, según lo interpretado por Rodríguez (2005), señala que el enfoque descriptivo no utiliza medios numéricos, sino que describe, analiza e interpreta realidades tal como se muestran. Por lo que su finalidad es dar una interpretación veraz y objetiva. No experimental porque no se manipulan las variables, por consiguiente, solo se describe su comportamiento. Según Hernández (2004), comenta que la investigación no experimental proviene del latín Ex Post Facto lo que hace referencia a después de algún suceso, por ello se dice que la variable no se manipula, porque ya ha sufrido un cambio entonces se limita a describir la situación actual de la variable. Por otra parte, Dulzaides y Molina (2004), afirma que el análisis documental “es una forma de investigación técnica, un conjunto de operaciones intelectuales, que buscan describir y representar los documentos de forma unificada sistemática para facilitar su recuperación, así mismo, significa extracción científica la cual se propone ser un reflejo objetivo de la fuente original, pero que, soslaya los nuevos mensajes subyacentes en el documento.” Finalmente, Salas (2021), nos indica que: “Un estudio de caso se enfoca en analizar de manera profunda la naturaleza de una

determinada situación o caso, sobre la base de diversas técnicas de investigación, por ejemplo, la entrevista, la observación, entre otros.”

#### **4.4 Población y muestra.**

##### **4.4.1 Población.**

La población estuvo conformada por las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú

##### **4.4.2 Muestra.**

La muestra corresponde al caso en estudio: Restaurante Cevichería El Tío Jhony E.I.R.L - Sullana, 2020.

#### 4.5 Definición y operacionalización de las variables e investigadores

<b>TÍTULO:</b> Caracterización de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú caso: Restaurante Cevicheria El Tio Jhony E.I.R.L -Sullana, 2020 <b>AUTOR:</b> Sandra Judith, Oliva Nuñez				
VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
<b>Control interno</b>  Estupiñan, Rodrigo y Niebel (2015) Estima que el control interno es un conjunto de estrategias organizacionales y que tienen por	Cabe resaltar que poner en práctica el control interno es muy importante para las organizaciones, ya que uno de sus objetivos es proteger los activos que va en beneficio de los	<b>Características</b>	Plan de organización	1. ¿La empresa cuenta con un manual de organización y funciones? 2. ¿El manual de organización muestra de manera oportuna las actividades que se desarrollan en la empresa?
			Segregación de funciones	3. ¿Usted tiene bien especificado las responsabilidades que debe ejecutar según su cargo en la empresa? 4. ¿Usted realiza otras actividades aparte de la que ya que le asignaron?
			Control de acceso a los activos	5. ¿El acceso a la información y a los activos de la empresa están supervisados? 6. ¿La empresa cuenta con sistemas de seguridad?



<p>objetivo el resguardo de los activos, fiabilidad de los registros contables, y el buen direccionamiento y desarrollo de las actividades de la empresa.</p>	<p>propietarios y del personal de la empresa de servicios Restaurante Cevicheria El Tio Jhony E.I.R.L – Sullana, así mismo se estudiara y analizara cada una de sus dimensiones y por medio de sus indicadores llegar a caracterizar los factores relevantes del control interno</p>		Sistema contable y de control	<p>7. ¿La empresa cuenta con asesor contable y financiero?</p> <p>8. ¿Hay registros de las operaciones y transacciones de la empresa?</p>
			Métodos para procesar los datos Contabilidad interna	<p>9. ¿Cuenta con un contador permanente?</p> <p>10. ¿Los comprobantes de pago se conservan o se custodian?</p>
		<b>Factores</b>	Integridad y valores éticos Capacitaciones	<p>11. ¿El personal ha sido capacitado?</p> <p>12. ¿Usted conoce las consecuencias del incumplimiento de los valores éticos establecidos en la empresa?</p> <p>13. ¿Considera que los valores éticos son practicados por todos los integrantes de la empresa?</p>
			Gestión de Riesgos Plan de contingencias	<p>14. ¿Los riesgos que han ocurrido en la empresa, han generado en algunas ocasiones perdidas?</p> <p>15. ¿La gerencia toma acciones para reducir los riesgos que pueda incurrir en las diferentes áreas de la empresa?</p>
			Políticas y procedimientos	<p>16. ¿La gerencia da a conocer la información a través de políticas de manera oportuna?</p> <p>17. ¿La empresa cuenta con políticas para la selección del personal?</p>
			Información y comunicación	<p>18. ¿El personal conoce los objetivos de la empresa?</p>

<p>de la empresa, finalmente mediante la aplicación del cuestionario se espera recolectar información fiable la cual nos ayude a obtener buenas conclusiones para poder brindarle las recomendaciones necesarias a la empresa en estudio.</p>			<p>19. ¿Existe un adecuado sistema de información y comunicación para reportar la información financiera?</p> <p>20. ¿Se realizan reuniones periódicas con el personal para información?</p> <p>21. ¿La empresa tiene conocimiento sobre el control interno?</p>
		Evaluación	<p>22. ¿Se evalúan las funciones periódicamente?</p>
	<b>Importancia</b>	Protección de los activos	<p>23. ¿La empresa realiza inventarios periódicos físicos?</p> <p>24. ¿La empresa tiene establecido políticas de seguridad para proteger los activos?</p> <p>25. ¿La gerencia realiza capacitación al personal sobre la protección del manejo de la información?</p>
		confiabilidad de la información	<p>26. ¿La Gerencia verifica la información proporcionada por las diferentes áreas de la empresa?</p> <p>27. ¿El reporte de la información contable y/o financiera les permite tomar decisiones para el bien de la empresa?</p>
		eficiencia y eficacia	<p>28. ¿La empresa es capaz de producir bienes y/o servicios utilizando menos recursos?</p>

				<p>29. ¿La empresa tiene establecido normas de consumo o gasto en el área de producción?</p> <p>30. ¿La empresa supervisa que la materia prima se encuentre en buen estado?</p>
			logro de los objetivos	<p>31. ¿La empresa fija sus objetivos en un tiempo determinado??</p> <p>32. ¿La gerencia da a conocer a todos sus integrantes sobre cumplimiento de sus objetivos?</p>
			Cumplir las políticas, normas y leyes	<p>33. ¿Conoces las políticas, normas y leyes implantadas por la empresa y las que debe cumplir?</p> <p>34. ¿La empresa cumple con la normativa a las que le sea aplicable?</p>

**Fuente:** *Elaboración propia*

## **4.6 Técnicas e instrumentos**

### **4.6.1 Técnicas**

Para el recojo de la información se utilizó como técnica la encuesta. Según Casas (2002), nos dice que “la técnica de encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz.”

### **4.6.2 Instrumentos**

Como instrumento se aplicó un cuestionario. Según Bravo & Valenzuela (2019), “El cuestionario es un instrumento utilizado para recoger de manera organizada la información que permitirá dar cuenta de las variables de interés en cierto estudio, investigación, sondeo o encuesta.”

## **4.7 Plan de análisis.**

Se basa en analizar cada uno de los objetivos de la investigación:

**Para conseguir el objetivo específico 01:** en este objetivo se describieron las características del control interno de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú, basándonos en la revisión de la literatura a través de los antecedentes: nacionales y regionales relacionados con la variable en estudio.

**Para conseguir el objetivo específico 02:** En el segundo objetivo se establecieron los factores relevantes del control interno de la empresa en estudio, mediante la aplicación de un cuestionario pre estructurado con 34 preguntas cerradas, el cual se le aplicó al gerente de la entidad.

**Para conseguir el objetivo específico 03:** En el tercer objetivo se realizó un análisis comparativo entre los objetivos específicos 01 y 02

#### 4.8 Matriz de consistencia

<b>TÍTULO:</b> Caracterización de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú caso: Restaurante Cevichería El Tío Jhony E.I.R.L -Sullana, 2020 <b>AUTOR:</b> Sandra Judith Oliva Nuñez.					
Enunciado del Problema	Objetivos hipótesis		Hipótesis	Variable en estudio	Metodología
¿Cuáles son los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú Caso: Restaurante Cevichería El Tío Jhony E.I.R.L-	General	Específico	Según Gómez (2006), la investigación no formula hipótesis por aplicar una metodología de tipo cualitativo nivel descriptivo, se centra en describir hechos.	Control interno	<b>Diseño de la investigación:</b> El diseño de la investigación fue no experimental, descriptiva, cualitativa, bibliográfica documental y de caso <b>Población y muestra:</b> Población: No aplica población por ser un estudio de caso.
	Determinar y describir las características de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú caso: Restaurante Cevichería El Tío Jhony E.I.R.L - Sullana, 2020.	1. Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú. 2. Establecer los factores relevantes del control interno del Restaurante Cevichería El Tío Jhony E.I.R.L -Sullana, 2020. 3. Realizar un análisis comparativo de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas de			

Sullana, 2020?		servicios del Perú y del Restaurante Cevicheria El Tio Jhony E.I.R.L -Sullana, 2020.			<p><b>Muestra:</b> No aplica muestra por ser un estudio de caso</p> <p>El caso en estudio corresponde al Restaurante Cevicheria El Tio Jhony E.I.R.L - Sullana, 2020.</p> <p><b>Técnica:</b> La encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> El cuestionario</p>
----------------	--	--	--	--	---

*Fuente: Elaboración propia*

#### 4.8 Principios éticos:

Según el Código de ética para la investigación (2020), los principios éticos tienen por finalidad guiar la conducta de todos los miembros que forman parte de la universidad, ULADECH, y además serán aplicados para los proyectos de investigación que se realizan, entre ellos se encuentran los siguientes:

- ❖ **Protección a las Personas:** Este principio está orientado a respetar la dignidad de las personas, su integridad y privacidad, es así que la pone como la base fundamental de la investigación haciendo valer en todo momento sus derechos.
- ❖ **Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad:** Está dirigido a respetar el medio ambiente, la vida de los animales y plantas, es por ello que toda investigación que involucre la participación de la fauna y flora tienen que tomar las medidas necesarias para no causar ningún tipo de daño.
- ❖ **Libre participación y derecho a estar informado:** Está encaminado a las personas que participan en un proyecto de investigación, es decir, que tanto los investigados como los investigadores tienen que tener una máxima información acerca de la finalidad de dicho proyecto.
- ❖ **Beneficencia no maleficencia:** El autor debe salvaguardar el bienestar de los participantes en la investigación, no causando ningún perjuicio al contrario se debe realizar todo en favor de los investigados.
- ❖ **Justicia:** Dentro de este principio se reconoce que el investigador tiene conciencia de sus conocimientos, y capacidades para actuar con plena justicia e igualdad, como se sabe que todos tenemos derecho a ser tratados por igual, por ende, el investigador asume ese compromiso.

- ❖ **Integridad científica:** Se basa en registrar el trabajo científico del autor y que involucra en su actividad profesional, se evidencia la evaluación de los daños y beneficios que puedan incurrir y afectar a los participantes en la investigación.



## V. Resultados

### 5.1 Resultados

#### 5.1.1 Respecto al objetivo específico N.º 01:

Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú.

#### Cuadro N.º 01

Características del control interno en base autores Nacionales y Regionales

AUTORES	RESULTADOS
Alza & Tucto (2018)	Aseguró que la mype no cuenta con un control interno, además, no cuenta con los instrumentos de gestión adecuados que permitan la detección de deficiencias trayendo como consecuencia el incumplimiento de los objetivos.
Cubas & Solano (2018)	Se determino que la empresa no cuenta con un personal para el almacén, en consecuencia no hay control de las entradas y salidas de la mercadería, además el personal no estaba capacitado para ejercer sus funciones, esto ocasiona que la entidad no pueda trabajar de una forma mas organizada, y de esta manera pueda obtener mejores resultados y toma de decisiones.
Asto (2019)	En dicho proyecto se concluye que poner en práctica un sistema de control interno es muy importante pues este nos facilita la resolución de las carencias en la administración alcanzando de esta manera la vigencia, validez y claridad lo que permitiría cumplir con los fines de la organización.
Polo (2019)	En Autor determino que la entidad aplicaba los mecanismos de control interno de manera empírica, es decir de acuerdo a sus experiencias, debido a ello se encontró una mala organización y planificación en la ejecución de sus actividades, así mismo no cuentan con procesos y procedimientos de control y supervisión. Por otra parte, también muestra un costo de mercaderías elevado siendo este el 79% del total de la utilidad. Se considera que con la aplicación del control interno se podrá mejorar ciertas áreas de la entidad.

Santillán (2017)	Se determinó que la entidad no cuenta con un manual de organización y funciones además no realizan controles debido a que no cuentan con un personal capacitado para ello, así mismo no tienen un control de los productos que se dañan o se pierden por la confianza que existe entre los integrantes del ente. Se estima que un adecuado control interno ayudara a evitar ciertos fraudes cometidos en la empresa.
Sullon (2019),	El autor concluye que la entidad cuenta con un control de sus ingresos y gastos, además mantiene supervisiones en el área de producción para que así los clientes queden satisfechos. Sin embargo, tiene deficiencias en el área de almacén ya que este no se encuentra en buen estado, además no cuenta con información de entradas y salidas de mercaderías, no se tiene en cuenta la asistencia del personal y por último falta implementar un sistema de seguridad en la empresa.
Echeandía (2019)	Llegó a la conclusión que la entidad no tiene un manual de organización y funciones (MOF), organigrama funcional, además no hay capacitación constantemente al personal para que pueda desempeñarse eficazmente en su trabajo y no se efectúen auditorías al personal, el propósito es abrir conocimientos, destrezas y cualidades para que el trabajador realice un buen trabajo en la empresa, por consiguiente la empresa no cuenta con un sistema de seguridad, en consecuencia se pueden dar riesgos dentro de la empresa, asimismo no hay medidas de control para la elección en el área del personal ocasionando un desequilibrio en esta área.
García (2019)	Se determinó que la empresa cuenta con reglamentos de control, pero estas no se ponen en práctica, la empresa realiza controles de caja, pero no se deposita el dinero, así mismo los equipos de refrigeración no son suficientes para los insumos por otro lado capacitan al personal, pero no hay una persona que reemplace al encargado del área de caja cuando este no se encuentre, por consiguiente, es necesario un reforzamiento del control interno.
Hurtado (2019)	Concluye que la mype tiene deficiencias en cuanto a su infraestructura y atención al cliente así mismo los productos que se ofrecen no cumplen con los intereses de los clientes debido a que estos no son de alta calidad, en consecuencia, genera una desconfianza en los clientes.
Ramírez (2020)	El Autor concluye que en la empresa no existe capacitación en las áreas de cocina y atención al público, así mismo, existen deficiencias en el área de almacén,

	carecen de un plan de contingencia, para los diferentes riesgos y por último tiene falencias en lo que corresponde al área de caja chica. Ante ello se recomienda una propuesta para mejorar el control interno de la empresa
--	---

*Fuente: Elaboración propia*

### 5.1.2 Respecto al objetivo específico N.º 02:

Establecer los factores relevantes del control interno de Restaurante Cevicheria El Tio Jhony

E.I.R.L -Sullana, 2020.

#### Cuadro N.º 02

Resultado del cuestionario

N.º	ITEMS	SI	NO
<b>CARACTERISTICAS</b>			
01	¿La empresa cuenta con un manual de organización?		x
02	¿El manual de organización muestra de manera oportuna las actividades que se desarrollan en la empresa?		x
03	¿Usted tiene bien especificado las responsabilidades que debe ejecutar según su cargo en la empresa?	x	
04	¿Usted realiza otras actividades aparte de la que ya que le asignaron?	x	
05	¿El acceso a la información y a los activos de la empresa están supervisados?	x	
06	¿La empresa cuenta con sistemas de seguridad?	x	
07	¿La empresa cuenta con asesor contable y financiero?	x	
08	¿Hay registros de las operaciones y transacciones de la empresa?	x	
09	¿Cuenta con un contador permanente?	x	
10	¿Los comprobantes de pago se conservan o se custodian?	x	
<b>FACTORES</b>			
11	¿El personal ha sido capacitado?		x
12	¿Usted conoce las consecuencias del incumplimiento de los valores éticos establecidos en la empresa?	x	
13	¿Considera que los valores éticos son practicados por todos los integrantes de la empresa?	x	
14	¿Los riesgos que han ocurrido en la empresa, han generado en algunas ocasiones perdidas?	x	
15	¿La gerencia toma acciones para reducir los riesgos que pueda incurrir en las diferentes áreas de la empresa?	x	
16	¿La gerencia da a conocer la información a través de políticas de manera oportuna?		x
17	¿La empresa cuenta con políticas para la selección del personal?		x

18	¿El personal conoce los objetivos de la empresa?		x
19	¿Existe un adecuado sistema de información y comunicación para reportar la información financiera?		x
20	¿Se realizan reuniones periódicas con el personal para información?		x
21	¿La empresa tiene conocimiento sobre el control interno?	x	x
22	¿Se evalúan las funciones periódicamente?	x	
<b>IMPORTANCIA</b>			
23	¿La empresa realiza inventarios periódicos físicos?	x	
24	¿La empresa tiene establecido políticas de seguridad para proteger los activos?	x	
25	¿La gerencia realiza capacitación al personal sobre la protección del manejo de la información?		x
26	¿La Gerencia verifica la información proporcionada por las diferentes áreas de la empresa?	x	
27	¿El reporte de la información contable y/o financiera les permite tomar decisiones para el bien de la empresa?	x	
28	¿La empresa es capaz de producir bienes y/o servicios utilizando menos recursos?		x
29	¿La empresa tiene establecido normas de consumo o gasto en el área de producción?		x
30	¿La empresa supervisa que la materia prima se encuentre en buen estado?		x
31	¿La empresa fija sus objetivos en un tiempo determinado?		x
32	¿La gerencia da a conocer a todos sus integrantes sobre cumplimiento de sus objetivos?	x	
33	¿Conoces las políticas, normas y leyes implantadas por la empresa y las que debe cumplir?	x	
34	¿La empresa cumple con la normativa a las que le sea aplicable?	x	

*Fuente: Elaboración propia*

### **5.1.3 Respecto al objetivo específico 3:**

Realizar un análisis comparativo de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú y de Restaurante Cevicheria El Tio Jhony E.I.R.L - Sullana, 2020.

### Cuadro N.º 03

#### Resultado del análisis comparativo

<b>Elementos de comparación</b>	<b>Resultados respecto al objetivo específico N.º 01</b>	<b>Resultados respecto al objetivo específico N.º 02</b>	<b>Resultados de la comparación</b>
<b>Características</b>	Según los autores Santillán (2017) y Echeandía (2019) concluyen que en las empresas no cuentan con un manual de organización y funciones produciendo así una mala organización y retraso en la realización de las tareas asignadas así mismo, se genera una desorientación cuando adquieren personal nuevo. Estas deficiencias ocasionan un retraso en el cumplimiento de los objetivos.	La Mype Restaurante Cevichería El Tio Jhony E.I.R.L, en estudio cuenta con algunas deficiencias dentro de este elemento puesto que no se tiene implementado un manual de organización y funciones que les permita organizarse de una manera oportuna en la ejecución de sus actividades.	Si coinciden
<b>Factores</b>	De acuerdo con los autores Cubas & Solano (2018), Polo (2019) y Ramírez (2020), se encontró que las empresas trabajan de manera empírica en base a sus experiencias, por consiguiente, también existe falencias en el área del personal, pues este no está capacitado para ejercer sus funciones, esto genera una desorganización dentro de la entidad. Así mismo no cuentan con procesos y procedimientos de control y supervisión	Para efectos del funcionamiento y forma de trabajo de la empresa Restaurante Cevichería El Tio Jhony E.I.R.L se encontró que lo realiza de manera empírica, es decir de acuerdo a sus experiencias o situaciones dadas. Por otra parte, se encontró que la mype no tiene conocimiento sobre el control interno, en consecuencia, existen ciertas deficiencias en cuanto al personal ya que este no recibe capacitaciones ni orientaciones para desarrollar sus actividades, así mismo no cuentan con políticas para la selección del personal, no se evalúan sus funciones y además	Si coinciden

		este no conoce los objetivos trazados por la empresa.	
<b>Importancia</b>	Según lo argumentado por Sullon (2019), indica que la entidad cuenta con un control de sus ingresos y gastos, además mantiene supervisiones en el área de producción para que así los clientes queden satisfechos.	En el restaurante Cevichería El Tio Jhony E.I.R.L, se encontró que dentro del área de producción existen ciertas deficiencias en donde la empresa no tiene establecido normas de consumo o gasto, además no es capaz de producir bienes utilizando menos recursos, y un punto muy importante es que no supervisa que la materia prima se encuentre en buen estado. Estas deficiencias causan un retraso en el cumplimiento de sus objetivos y en su rentabilidad.	No coinciden

*Fuente: Elaboración propia*

## **5.2 Análisis de los resultados**

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

#### **Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú.**

De acuerdo con el autor Polo (2019) menciona que la mayoría de las empresas del rubro restaurantes trabajan de manera empírica es decir de acuerdo a sus experiencias, ya que no tienen conocimiento sobre control interno, puesto que no trabajan sobre una base como lo es el control interno que los oriente en cómo afrontar y solucionar los riesgos que puedan incurrir en la entidad, pese a ello existen deficiencias en cuanto a su organización y no tienen políticas de supervisión y control. Así mismo los autores Santillán (2017) y Echeandía (2019), afirman que dichas entidades no tienen establecido un manual de organización y función en donde se encuentren establecido las responsabilidades que debe ejecutar cada integrante de la empresa. Por otra parte, los autores Ramírez (2020), Hurtado (2019), García (2019), Sullon (2019), Cubas & Solano (2018), indican que las empresas presentan falencias en lo que corresponde al área de almacén, puesto que no hay un control de las entradas y salidas de la mercadería, además este muchas veces no se encuentra en buen estado, por otra parte no se le brindan capacitaciones al personal ya sea en sus diferentes áreas, y otras deficiencias en lo que corresponde al área de caja, sistemas de seguridad y administración. Finalmente, los autores Alza & Tucto (2018) y Asto (2019), sostienen que poner en práctica el control interno ayuda a mejorar ciertas deficiencias que poseen las empresas alcanzado de esta manera eficiencia y eficacia lo que nos permitirá cumplir con los planes y los objetivos previstos.

### **5.2.1 Respeto al objetivo específico 2:**

**Establecer los factores relevantes del control interno de Restaurante Cevicheria El Tio**

**Jhony E.I.R.L -Sullana, 2020.**

#### **Respeto a las características del control interno:**

Dentro de las características se determinó que la empresa no cuenta con manual de organización y funciones bien especificado lo que causa desorden y desorientación en la ejecución de las actividades.

#### **Respeto a los factores del control interno:**

En lo que corresponde a los factores, se evidenció que la entidad no tiene conocimiento sobre el control interno. Esto nos indica que la empresa no emplea las bases que supone el control interno, por lo que además no tiene conocimiento de este, así mismo tiene deficiencias en cuanto al área del personal ya que este no se encuentra capacitado y además no tienen políticas para la selección del mismo, por consiguiente, no mantienen una comunicación adecuada para mantener informado al personal sobre asunto importantes.

#### **Respeto a la importancia del control interno:**

Dentro de este aspecto, se comprobó que la entidad no informa a sus empleados sobre la protección de la información, así mismo dentro del área de producción la empresa no tiene establecido normas de consumo o gasto, por lo que no va a poder producir bienes utilizando menos recursos, por consiguiente, no supervisa que la materia prima se encuentre en buen estado, siendo este muy importante porque de ahí depende la calidad del servicio que ofrece la empresa.



### **5.2.1 Respecto al objetivo específico 3:**

**Realizar un análisis comparativo de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú y de Restaurante Cevicheria El Tio Jhony E.I.R.L -Sullana, 2020.**

#### **Respecto a las características del control interno:**

De acuerdo a la comparación del objetivo específico 01 con el objetivo específico 02, coinciden los resultados, puesto que, tanto los autores como la empresa en estudio se evidencio que no tienen implementado un manual de organización y funciones, el cual les permite tener una mejor organización en cuanto a la ejecución de actividades y además conocer la estructura orgánica de la entidad.

#### **Respecto a los factores del control interno:**

Conforme a la comparación dada entre los objetivos específicos 01 y 02, coinciden los resultados, debido a que los autores y la empresa se comprobó que, al no tener conocimiento del control interno, trabajan de manera empírica, afrontando los riesgos de acuerdo a las experiencias vividas. Así mismo existen falencias en cuanto al personal ya que este no se encuentra capacitado para ejercer sus labores, y falta implementar procesos y procedimientos de control y supervisión

#### **Respecto a la importancia del control interno**

Teniendo en cuenta la comparación de los objetivos específicos 01 y 02 no coinciden los resultados, pues en este caso el autor sostiene que la empresa mantiene controles de sus ingresos y gastos y supervisiones en área de producción, mientras que el caso de estudio, carece de normas de consumo o gasto, y además no supervisa el ingreso de la materia prima al área de producción.

## **VI Conclusiones y Recomendaciones**

### **6.1 Conclusiones**

#### **Respecto al objetivo específico 01**

De acuerdo a lo estimado por los autores, se concluye que la mayoría de los restaurantes no tiene conocimiento sobre el control interno debido a ello trabajan de manera empírica afrontando los riesgos de acuerdo a sus experiencias, en consecuencia al no tener implementado los mecanismos y herramientas que supone el control interno, se encuentran ciertas deficiencias que afectan las diferentes áreas de la empresa, es así que muchas no cuentan con manual de organización y funciones en donde se especifique las funciones que debe ejecutar cada integrante de acuerdo al cargo que ocupa ocasionando una desorganización en la entidad, así mismo no mantienen capacitaciones constantes al personal para que este pueda desempeñar sus tareas de manera oportuna, por otra parte, presentan dificultades en cuanto al manejo de la mercadería , puesto que no siempre cuentan con un personal encargado y capacitado para ejercer esta función y muchas veces no se tiene un control de las entradas y salidas de la mercadería. Otra deficiencia se encuentra en el área de cocina ya que no cuentan con un personal capacitado y casi siempre no realizan controles respecto al área de producción, además no se realizan controles de caja. Sin embargo, muchas de ellas manifiestan que aplicar los lineamientos que supone el control interno les va a permitir subsanar ciertas deficiencias encontradas y además podrán tener una mejor rentabilidad lo que conlleva al cumplimiento de sus objetivos.

#### **Respecto al objetivo específico 02**

Según el estudio realizado en la Mype se concluye que tiene deficiencias en su organización puesto no cuenta con un manual de organización y funciones, además no cuenta con políticas para la selección del personal y no lo mantienen capacitado para que este pueda desempeñarse eficazmente en sus actividades, y además no se evalúan sus funciones. Así mismo la entidad

no tiene conocimiento sobre el control interno, puesto que trabaja de acuerdo a sus experiencias, por consiguiente, la entidad no tiene establecido políticas con consumo o gasto dentro del área de producción y no se verifica que la materia prima se encuentre en buen estado. Posteriormente los empleados no tienen conocimiento de los objetivos que debe cumplir la entidad por lo que se considera que es muy importante ya que es la base para su propio crecimiento y desarrollo.

### **Respecto al objetivo específico 03**

En base al análisis comparativo del objetivo específico 01 y 02 se concluye que tanto las empresas nacionales como el caso en estudio tienen ciertas similitudes, y esto se refleja en que casi la mayoría trabaja de acuerdo a experiencias vividas acatando los riesgos en la misma medida, debido a que tienen desconocimiento sobre el control interno y los beneficios que trae consigo, por otra parte la casi la totalidad de ellas no cuenta con un manual de organización y funciones por lo que se genera cierto desorden en este aspecto, además presentan deficiencias en cuanto al personal, caja, almacén y en el área de producción. Pese a ello la mayoría estima que el control interno es una herramienta muy importante porque nos permite corregir estas deficiencias y de esta manera nos ayuda a mejorar la rentabilidad y cumplir con los objetivos planteados.

### **6.2 Recomendaciones**

Se le recomienda a la empresa en estudio implementar un adecuado manual de organización y funciones y difundirlo con todos los integrantes de la organización, para que así de esta manera puedan tener una mejor organización, así mismo debe realizar capacitaciones al personal y mantener una comunicación asertiva para mantenerlo informado. Por otra parte, debe supervisar y monitorear de manera constante todas las áreas de la empresa para constatar que todos estén realizando sus actividades como corresponde y así poder evitar los riesgos que

puedan incurrir en ella, poniendo énfasis en el área de producción, verificando que la materia prima se encuentre en buenas condiciones. De igual manera debe informar a todos sus integrantes sobre la gestión del control interno ya que no tienen conocimiento de este y ponerlo en práctica en la medida que sea posible, pues sin duda les va a permitir cumplir con eficiencia y eficacia sus objetivos.

## Referencias Bibliográficas

- ALZA, J y Tucto, N. (2018). *EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y PROPUESTA DE INSTRUMENTOS DE GESTIÓN PARA EL RESTAURANTE “LA ESKINITA” S.R.L.* Uladech Católica Los Ángeles de Chimbote, CHIMBOTE. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26264/Alza\\_LJA-Tucto\\_GNJ.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26264/Alza_LJA-Tucto_GNJ.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Aranaga, F. (2012). *Gestión de Riesgos*. Contraloría General de la República. Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social. Obtenido de <http://www.foncodes.gob.pe/portal/index.php/convocatoriascashkalliwarma/archivos-pdf-sci/1062-exposicion-gestion-de-riesgos-oci-franklin-aranaga-10-10-2012/file>
- Asto, K. (2019). *Implementación del control interno y su incidencia en la gestión administrativa de restaurantes en el Perú: caso restaurante Tian Tan*. Uladech Católica Los Ángeles de Chimbote, Nuevo Chimbote. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14471/CONTROL\\_INTERNO\\_GESTION\\_ADMINISTRATIVA\\_Y\\_SERVICIOS\\_ASTO\\_CUBAS\\_KAREN\\_GRACE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14471/CONTROL_INTERNO_GESTION_ADMINISTRATIVA_Y_SERVICIOS_ASTO_CUBAS_KAREN_GRACE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bravo & Valenzuela. (2019). *Desarrollo de instrumentos de evaluación: cuestionarios*. Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación INEE. Santiago: María Rosa García González, MIDE UC.
- Bravo, Gualdrón & Guerrero. (2017). *ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO DEL INVENTARIO DEL RESTAURANTE DE LA UNAC Análisis del Control Interno del Inventario del Restaurante de la Corporación Universitaria Adventista*. Corporación Universitaria Adventista. Obtenido de <http://repository.unac.edu.co/bitstream/handle/11254/169/Proyecto%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Calderón, R. (2016). *Segregación de Funciones*. Lima. Obtenido de <https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/pe/pdf/Publicaciones/Factsheets/FS-Advisory/SegregaciondeFunciones.pdf>
- Calle, J. (08 de Junio de 2018). *Características de un buen sistema de control interno*. (P. Educación, Editor) Obtenido de Pirani: [https://www.piranirisk.com/es/blog/caracteristicas-de-un-buen-sistema-de-control-interno?fbclid=IwAR2BOMgN4Tjj25lLm7HsCbVhO-N7Y0IH14vC--reA21EFTQB\\_tEET0V2CyI](https://www.piranirisk.com/es/blog/caracteristicas-de-un-buen-sistema-de-control-interno?fbclid=IwAR2BOMgN4Tjj25lLm7HsCbVhO-N7Y0IH14vC--reA21EFTQB_tEET0V2CyI)
- Casas, J. (2002). *La encuesta como técnica de investigación*. Escuela Nacional de Sanidad, Madrid-España. Obtenido de <http://www.unidadocentemfyclaspalmas.org.es/resources/9+Aten+Primaria+2003.+La+Encuesta+I.+Cuestionario+y+Estadistica.pdf>
- CASTAÑO, J. (2011). *APLICABILIDAD DE LOS PRINCIPIOS DE EFICACIA, EFICIENCIA Y ECONOMIA DE LOS RECURSOS EN EL CONTROL INTERNO EN COLOMBIA*. UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA, Bogotá. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/143446385.pdf>

Código de ética para la investigación. (2020). *Principios éticos Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario*. ULADECH, Chimbote.

Contraloría General del Estado. (18 de Julio de 2019). *NORMA DE CONTROL INTERNO: 200-01 INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS*. Obtenido de Prorespaldo:  
<https://www.prorespaldo.com/norma-de-control-interno-200-01-integridad-y-valores-eticos/>

Coopers & Lybrand. (1997). *Los Nuevos Conceptos del Control Interno: Informe COSO*. Ediciones Díaz de Santos. Obtenido de  
<https://books.google.com.pe/books?id=335uGf3nusoC&pg=PA303&dq=Cumplir+las+pol%C3%ADticas,+normas+y+leyes+del+control+interno&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjks9OD2t3wAhWHpZUCHWOLBS0Q6AEwB3oECAQQAQ#v=onepage&q=Cumplir%20las%20pol%C3%ADticas%2C%20normas%20y%20le>

Cruz, T y Chiriguayo, D. (2017). *Diseño de Manual de Control Interno Administrativo para el Restaurante Las Parrillas*. Universidad de Guayaquil. Obtenido de  
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/22943/1/Dise%C3%B1o%20de%20Manual%20de%20Control%20Interno%20Administrativo%20para%20el%20Restaurante%20Las%20Parrillas.pdf>

CUASPUD y PALACIOS. (2015). *DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DE RESTAURANTES “DISTINTIVO Q” DE LA ZONA DE LA MARISCAL DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO*. UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA SEDE QUITO. Obtenido de  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9206/1/UPS-QT06870.pdf>

Cubas & Solano. (2018). *“EL CONTROL INTERNO DEL ALMACÉN Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LAS VENTAS DEL RESTAURANTE TANUKI MIRAFLORES*. Universidad Privada del Norte, Lima. Obtenido de  
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21712/Cubas%20Fern%C3%A1ndez%2c%20Sonia%20Magaly-Solano%20c%81lvarez%2c%20Candida%20Ang%2c%20Ang%2c%20Ang%2c%20Ang.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

DECRETO SUPREMO, 0.-2.-T. (30 de Septiembre de 2008).

Dulzaides y Molina. (12 de Marzo de 2004). Análisis documental y de información: dos componentes de un mismo proceso. *Scielo*.

Durán, Y. (2012). *Administración del inventario: elemento clave para la optimización de las utilidades en las empresas*. Visión Gerencial. Obtenido de  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465545892008>

ECHEANDIA AMAYA. (2019). *PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA DEL PERSONAL AL RESTAURANTE Y HOSPEDAJE SAN FELIPE, COLÁN*. ULADECH Católica Los Ángeles de Chimbote. Obtenido de  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14195/AREA\\_DEL\\_PE](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14195/AREA_DEL_PE)

PERSONAL\_CONTROL\_INTERNO\_ECHEANDIA\_AMAYA\_PATRICIA\_LORENA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Estupiñan, Rodrigo y Niebel Benjamin. (2015). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Ecoe Ediciones.
- Fonseca, O. (2013). *Sistemas de Control Interno Para Organizaciones*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=plsiU8xoQ9EC&pg=PA45&dq=proteccion+de+los+activos+control+interno&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjsn5PsyN3wAhXLqpuUCHeRvAnsQ6AEwAnoECAMQAg#v=onepage&q=proteccion%20de%20los%20activos%20control%20interno&f=false>
- García, M. (2019). *MECANISMOS DE CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS DEL RUBRO RESTAURANTES DEL PERÚ. CASO: RESTAURANTE PACHOS E.I.R.L.* Uladech Católica Los Ángeles de Chimbote. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15269/MECANISMOS\\_DE\\_CONTROL\\_RESTAURANTES\\_QUINCHE\\_LA\\_CHIRA\\_LUIS\\_BRUNO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15269/MECANISMOS_DE_CONTROL_RESTAURANTES_QUINCHE_LA_CHIRA_LUIS_BRUNO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gómez, M. (2002). *REQUERIMIENTOS DE CONTROL INTERNO EN LAS ENTIDADES DEL MERCADO DE VALORES*. Dirección de Supervisión - CNMV. Obtenido de <http://www.iimv.org/iimv-wp-1-0/resources/uploads/2014/12/mariajosegomez.pdf>
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Editorial Brujas. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=9UDXPe4U7aMC&dq=metodologia+de+la+investigacion+gomez+2006&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=9UDXPe4U7aMC&dq=metodologia+de+la+investigacion+gomez+2006&source=gbs_navlinks_s)
- Hernández, S. (2004). Investigación no experimental. *EcuRed*.
- Hurtado, F. (2019). *LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LOS BENEFICIOS DE LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO-RUBRO RESTAURANTES DEL ÓVALO DE SANTA ANITA, DISTRITO DE SANTA ANITA*. Lima. ULADECH. Obtenido de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/60552158/MICRO\\_EMPRESA\\_HURTADO\\_BAUTISTA\\_FIDEL20190910-2784-zo88vz.pdf?1568150996=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DFACULTAD\\_DE\\_CIENCIAS\\_CONTABLES\\_FINANCIER.pdf&Expires=1621363899&Signature=RYYq6nNTay4](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/60552158/MICRO_EMPRESA_HURTADO_BAUTISTA_FIDEL20190910-2784-zo88vz.pdf?1568150996=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DFACULTAD_DE_CIENCIAS_CONTABLES_FINANCIER.pdf&Expires=1621363899&Signature=RYYq6nNTay4)
- JOSE REY POMBO & PAULA REY NAVARRO . (2016). *Contabilidad y Fiscalidad 3.<sup>a</sup> edición 2018*. Ediciones Paraninfo, S.A., 2016.
- Lopes, Gómez y Acevedo. (2012). *Situación de la gestión de inventarios en Cuba. Ingeniería Industrial, XXXIII(3),317-330*. Obtenido de Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433581011>
- Morán, C. (2018). *El Control Interno Influye en la Gestión Financiera de la empresa LAT PERÚ S.A.C.* Lima: UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS.
- Muñoz, C. (2002). *Auditoría en sistemas computacionales*. (P. Educación, Ed.) Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=3hVDQuXTvxwC&pg=PA163&dq=M%C3%A9todos+para+procesar+los+datos+del+control+interno&hl=es->

419&sa=X&ved=2ahUKEwiDjM2s\_d3wAhUiHLkGHZPaDeAQ6AEwBHoECAAQAg#v=onepage&q=M%C3%A9todos%20para%20procesar%20los%20datos%20del%20cont

- Peña, S y layana . J. (2019). *CONTROL INTERNO DE MATERIA PRIMA PARA CAFETERIA Y RESTAURANTES EN EL CENTRO COMERCIAL GRAN MANZANA*. Universidad de Guayaquil. Obtenido de <https://doi.org/10.31819/9783964564405-toc>
- Pereira, C. (2019). *Control interno en las empresas*. Mexico: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Polo, E. (2019). *REDISEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL RESTAURANTE “EL GALLITO”, DE LA CIUDAD DE TRUJILLO, PARA MEJORAR SU RENTABILIDAD EN EL PERIODO 2018*. Tesis, Universidad Privada del Norte , Trujillo. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23178/Polo%20Ramirez%20El%20mo%20Oliver.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quecedo & Castaño. (2002). Introducción a la metodología de investigación cualitativa. *Revista de Psicodidáctica*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17501402>
- Ramírez, J. (2020). *PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA RESTAURANT Y POLLOS A LA BRASA DON JAVIER EIRL*. ULADECH, Sullana. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/20050/CONTROL\\_INTERNO\\_EMPRESA\\_OPORTUNIDADES\\_PROPUESTA\\_SERVICIORAMIREZ\\_MONGE\\_JOSE\\_LUIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/20050/CONTROL_INTERNO_EMPRESA_OPORTUNIDADES_PROPUESTA_SERVICIORAMIREZ_MONGE_JOSE_LUIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ramón, G. (2004). *EL CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS PRIVADAS*. Obtenido de <https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/quipukamayoc/2004/segundo/a08.pdf>
- RAMON, J. (2014). *EL CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS PRIVADAS*. Lima: Facultad de Ciencias Contables, Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- republica, c. g. (2016). *CONTROL INTERNO*. lima: departamento de estudios e investigaciones.
- Rivera, G. (2014). *LAS ACTIVIDADES DE CONTROL COMO ELEMENTO DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN CONTABLE DE LA EMPRESA VECOVA CÍA. LTDA., EN LA CIUDAD DE AMBATO*. UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO, Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20372/1/T2396i.pdf>
- Rodríguez, E. (2005). *Metodología de la Investigación*. Tabasco: Univ. J. Autónoma de Tabasco.
- Ruíz & Escutia. (2018). *Sistemas de control interno*. Universidad Nacional Autónoma de México, México. Obtenido de [http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/20172/contaduria/4/apunte/1461\\_30096\\_A\\_Sistemas\\_contro\\_interno\\_V1.pdf](http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/20172/contaduria/4/apunte/1461_30096_A_Sistemas_contro_interno_V1.pdf)



- Salas, D. (09 de Febrero de 2021). El estudio de caso. *Investigalia*. Obtenido de <https://investigaliacr.com/investigacion/el-estudio-de-caso/>
- Santillán, M. (2017). *CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ: CASO DE LA EMPRESA RESTAURANT POLLOS CASA BLANCA. JUANJUI, 2017*. ULADECH, Chimbote. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4018/CONTROL\\_INTERNO\\_LOGISTICA\\_SANTILLAN\\_RUIZ\\_MIGUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4018/CONTROL_INTERNO_LOGISTICA_SANTILLAN_RUIZ_MIGUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sullon, Y. (2019). *propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno en el área administrativa de la empresa del rubro servicios bar restaurante picantería la santitos SRL*. Piura : Tesis ULADECH. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/14738>
- SUNAT. (2013). *MYPE SUNAT*. Obtenido de REMYPES: Guía Tributaria SUNAT -
- Tobar, P. (2014). *Las Pequeñas y Medianas Empresas en Cuenca, su Impacto Tesis Doctorado*. España.: Universidad de León.
- Torrez y Flores. (2021). *EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO PARA MANEJO DE INVENTARIOS DEL RESTAURANTE CASA GUSTÓ S, A EN EL PERÍODO 2019*. Tesis , UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA, Nicaragua. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/15830/1/15830.pdf>
- Valencia, Díaz y Correa. (2015). *Planeación de inventarios con demanda dinámica. Una revisión del estado del arte*. *Dyna*, 82 (190), 183-191. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=49637154024>

## ANEXOS

### Anexo N.º 1: Cronograma de Actividades

Nº	Actividades	Cronograma de actividades															
		Setiembre			Octubre				Noviembre				Diciembre				
		2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
2	Formulación del cronograma de trabajo																
3	Redacción del primer borrador del informe final																
4	Elaboración del primer borrador del artículo científico																
5	Mejoras de la redacción del artículo científico																
6	Mejoras de la redacción del informe final																
7	Elaboración de la diapositiva de la ponencia																
9	Entrega los documentos que contiene el informe final, artículo científico y ponencia																
10	Sustentación del informe final																
11	Levantar las observaciones del informe final de acuerdo a las indicaciones del JI y Continuación de la sustentación																
12	Levantar las observaciones del informe final y Continuación de la sustentación																
13	Levantar las observaciones del informe final y Continuación de la sustentación																
14	Levantar las observaciones del informe final y Continuación de la sustentación																



## Anexo N.º 02: Presupuesto

Presupuesto desembolsable		
Categoría	Base	Total
<b>Suministros</b>		
• Impresiones	5.00	5.00
• Papel bond	2.00	2.00
• Lapiceros	2.00 c/u	4.00
<b>Servicios</b>		
• Uso de turnitin	50 x 2 veces de uso	100.00
• Viaje para la recolección de la información	3.00 / 2 viajes	12.00
• Energía eléctrica	10.00 mensual (4 meses)	40.00
• Internet	20.00 (mensual)	80.00
<b>Total</b>		<b>243.00</b>

*Fuente: Elaboración propia*

**Financiamiento:** La investigación fue autofinanciada por el estudiante

### Anexo N.º 03: Instrumento de recolección de datos

#### Cuestionario

El cuestionario que a continuación se presenta, tiene por finalidad obtener información verídica y actual sobre cómo se encuentra el Control Interno en la Empresa Restaurante Cevichería El Tío Jhony E.I.R.L -Sullana, 2020. Para la cual pedimos su colaboración, agradeciéndole por anticipado. Marque con un aspa (X), de acuerdo a la calificación que tiene,

en donde:

Observaciones     Sí                       No

N.º	ITEMS	SI	NO
<b>CARACTERISTICAS</b>			
01	¿La empresa cuenta con un manual de organización?		
02	¿El manual de organización muestra de manera oportuna las actividades que se desarrollan en la empresa?		
03	¿Usted tiene bien especificado las responsabilidades que debe ejecutar según su cargo en la empresa?		
04	¿Usted realiza otras actividades aparte de la que ya que le asignaron?		
05	¿El acceso a la información y a los activos de la empresa están supervisados?		
06	¿La empresa cuenta con sistemas de seguridad?		
07	¿La empresa cuenta con asesor contable y financiero?		
08	¿Hay registros de las operaciones y transacciones de la empresa?		
09	¿Cuenta con un contador permanente?		
10	¿Los comprobantes de pago se conservan o se custodian?		
<b>FACTORES</b>			
11	¿El personal ha sido capacitado?		
12	¿Usted conoce las consecuencias del incumplimiento de los valores éticos establecidos en la empresa?		
13	¿Considera que los valores éticos son practicados por todos los integrantes de la empresa?		
14	¿Los riesgos que han ocurrido en la empresa, han generado en algunas ocasiones pérdidas?		
15	¿La gerencia toma acciones para reducir los riesgos que pueda incurrir en las diferentes áreas de la empresa?		
16	¿La gerencia da a conocer la información a través de políticas de manera oportuna?		

17	¿La empresa cuenta con políticas para la selección del personal?		
18	¿El personal conoce los objetivos de la empresa?		
19	¿Existe un adecuado sistema de información y comunicación para reportar la información financiera?		
20	¿Se realizan reuniones periódicas con el personal para información?		
21	¿La empresa tiene conocimiento sobre el control interno?		
22	¿Se evalúan las funciones periódicamente?		
<b>IMPORTANCIA</b>			
23	¿La empresa realiza inventarios periódicos físicos?		
24	¿La empresa tiene establecido políticas de seguridad para proteger los activos?		
25	¿La gerencia realiza capacitación al personal sobre la protección del manejo de la información?		
26	¿La Gerencia verifica la información proporcionada por las diferentes áreas de la empresa?		
27	¿El reporte de la información contable y/o financiera les permite tomar decisiones para el bien de la empresa?		
28	¿La empresa es capaz de producir bienes y/o servicios utilizando menos recursos?		
29	¿La empresa tiene establecido normas de consumo o gasto en el área de producción?		
30	¿La empresa supervisa que la materia prima se encuentre en buen estado?		
31	¿La empresa fija sus objetivos en un tiempo determinado?		
32	¿La gerencia da a conocer a todos sus integrantes sobre cumplimiento de sus objetivos?		
33	¿Conoces las políticas, normas y leyes implantadas por la empresa y las que debe cumplir?		
34	¿La empresa cumple con la normativa a las que le sea aplicable?		

*Fuente: Elaboración propia*

## **Anexo N.º 4: Consentimiento Informado.**

### **(Contabilidad)**

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

La presente investigación en Contabilidad se titula: **CARACTERIZACIÓN DE FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE SERVICIOS DEL PERÚ CASO: RESTAURANTE CEVICHERIA EL TIO JHONY E.I.R.L -SULLANA, 2020.** Y es dirigido por Sandra Judith, Oliva Nuñez, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

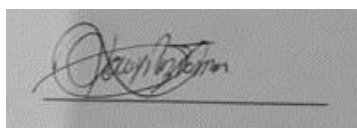
El propósito de la investigación es: Determinar y describir las características de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú caso: Restaurante Cevicheria El Tio Jhony E.I.R.L -Sullana, 2020. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de su correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo [sandraoliva121999@gmail.com](mailto:sandraoliva121999@gmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Jony Paz Torres

Fecha: 21/04/2020



Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información):



Sandra Judith Oliva Nuñez  
DNI N° 75900380