



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DE CONTROL INTERNO PARA LA
MICROEMPRESA, “RESTAURANTE EL FOGON”
S.R.L. DE LA PROVINCIA DE HUARAZ, 2020**

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

AUTORA

VERAMENDI SANCHEZ, SANIBET BERONICA

ORCID: 0000-0002-0677-9866

ASESOR

SUAREZ SANCHEZ, JUAN DE DIOS

ORCID: 0000-0002-5204-7412

HUARAZ – PERÚ

2021

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DE
CONTROL INTERNO PARA LA MICROEMPRESA, “RESTAURANTE EL
FOGÓN” S.R.L. DE LA PROVINCIA DE HUARAZ, 2020.**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Veramendi Sánchez, Sanibet Beronica

ORCID: 0000-0002-0677-9866

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

ASESOR

Suárez Sánchez, Juan de Dios

ORCID: 0000-0002-5204-7412

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

JURADO

Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID ID: 0000-0003-3776-2490

Baila Germín, Juan Marco

ORCID ID: 0000-0002-0762-4057

Yépez Pretel, Nidia Erlinda

ORCID ID: 0000-0001-6732-7890

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID: 0000-0003-3776-2490

Presidente

Baila Germín, Juan Marco

ORCID: 0000-0002-0762-4057

Miembro

Yépez Pretel, Nidia Erlinda

ORCID: 0000-0001-6732-7890

Miembros

Suárez Sánchez, Juan de Dios

ORCID: 0000-0002-5204-7412

Asesor

AGRADECIMIENTO

A mi divino DIOS, por acompañarme en todo el transcurso de mis estudios hasta llegar a cumplir mi momento tan especial en mi vida, personal y profesional.

A mis docentes que me acompañaron y compartieron sus conocimientos durante las asesorías a lo largo de esta investigación, especialmente al Doctor Juan de Dios por dedicar su tiempo incondicionalmente y por la paciencia infinita para poder cumplir con éxito mis estudios.

Sanibet Veramendi

DEDICATORIA

A mi padre Victor y a mi madre Francisca por el amor incondicional y la confianza que depositaron, por estar siempre a mi lado, por sus consejos para lograr y cumplir todas mis metas.

Dedico a mi esposo Rolando, Obregón por que fue él quien me apoyó durante este tiempo difícil.

También dedico a mis dos Hijos Moly y Thiago, Obregón porque ellos me entendieron de esta lucha día a día.

Sanibet Veramendi

RESUMEN

Este estudio de investigación, Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la microempresa “Restaurante el fogón” S.R.L. De la provincia de Huaraz, 2020, tuvo como objetivo, determinar y describir los factores relevantes de control interno en la Microempresas “Restaurante el Fogón” S.R.L. de la Provincia de Huaraz – 2020. Está enmarcado en el enfoque cualitativo de tipo descriptivo transversal, y de diseño no experimental. La población de nuestro estudio estuvo formada por los trabajadores de la microempresa “Restaurante El Fogón” S.R.L. de la Provincia de Huaraz, siendo la muestra de 10 trabajadores. Para el recojo de información de campo se utilizó la técnica de entrevista tuvo como finalidad recoger datos por medio de la interrogación obtenido de manera sistematizada, en la investigación se tomó al cuestionario como instrumento, ya que tiene como finalidad recoger datos, realizando preguntas en un cuadro de registros. En relación a los valores éticos en la empresa sí practican casi con toda la totalidad de sus trabajadores. Asimismo, los resultados indican que la empresa sí reconoce y valora el trabajo que realizan sus empleados. Del mismo modo los resultados muestran que la empresa sí promueve para menos de mitad de sus empleados las acciones estratégicas para garantizar el desempeño eficiente del personal de manera individual y colectiva. Que finalmente se llegó a las siguientes conclusiones: Los resultados hallados describen que la microempresa “Restaurante El Fogón” S.R.L. la Provincia de Huaraz, 2020 cumple parcialmente los factores de control interno.

Palabras claves. control interno, empresa, restaurante, resultados.

ABSTRACT

This research study What are the proposals to improve the relevant factors of the internal control of the microenterprise "Restaurante el fogón" S.R.L. From the province of Huaraz, 2020, its objective was to determine and describe the relevant internal control factors in the Microenterprises "Restaurante el Fogón" S.R.L. of the Province of Huaraz - 2020. It is framed in the qualitative approach of a cross-sectional descriptive type, and of a non-experimental design. The population of our study was formed by the workers of the microenterprise "Restaurante El Fogón" S.R.L. of the Province of Huaraz, being the sample of 10 workers. For the collection of field information, the interview technique was used, the purpose of which was to collect data by means of the interrogation obtained in a systematic way, in the research the questionnaire was taken as an instrument, since its purpose is to collect data, asking questions in a record box. In relation to the ethical values in the company they do practice with almost all of their workers. Likewise, the results indicate that the company does recognize and value the work its employees do. In the same way, the results show that the company does promote strategic actions for less than half of its employees to guarantee the efficient performance of the personnel individually and collectively. That finally the following conclusions were reached: The results found describe that the microenterprise "Restaurante El Fogón" S.R.L. the Province of Huaraz, 2020 partially complies with the internal control factors.

Keywords. internal control, company, restaurant, results

ÍNDICE

Contenido	Pág.
1. Título de la tesis	ii
2. Equipo de trabajo	iii
3. Hoja de firma del jurado y asesor	iv
4. Hoja de agradecimiento	v
5. Hoja de dedicatoria	vi
6. Resumen	vii
7. Abstract	viii
8. Índice	ix
9. Índice de cuadros	xi
I. Introducción	1
II. Revisión de literatura	8
2.1 Antecedentes	8
2.1.1 Internacionales	8
2.1.2 Nacionales	9
2.1.3 Regionales /Locales	12
2.2 Bases Teóricas	14
Teorías de Control interno	14
2.3 Marco Conceptual	24
III. Hipótesis	27
IV. Metodología	28
4.1. Diseño de la investigación	28
4.2. Población y muestra	28

4.3. Definición y operacionalización de variables	30
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
Técnicas	31
Instrumentos	31
4.5 Plan de análisis	31
4.6 Matriz de consistencia	32
4.7 Principios éticos	33
V. Resultados	34
5.1 Resultados	34
5.2 Análisis de resultados	39
VI Conclusiones	45
Recomendaciones	47
Referencias	48
Anexos	52

ÍNDICE DE CUADROS

Objetivos y tablas	Pág.
Objetivo 1	34
Tabla 1	34
Filosofía de la dirección	
Tabla 2	34
Integridad y valores éticos.....	
Tabla 3	35
Competencia profesional.....	
Tabla 4	35
Administración estratégica.....	
Tabla 5	35
Administración de RR. HH.....	
Objetivo 2	35
Tabla 6	36
Planeamiento de la gestión de riesgos	
Tabla 7	39
Respuesta al riesgo.....	
Tabla 8	36
Identificación de los riesgos.....	
Tabla 9	37
Valoración de los riesgos.....	
Objetivo 3	37
Tabla 10	37
Prevención de actividades de prevención y monitoreo.....	
Tabla 11	37
Seguimiento de resultados.....	
Tabla 12	38
Evaluación del sistema de control interno.....	
Tabla 13	38
Deficiencias detectadas.....	
Tabla 14	38
Compromiso de mejoramiento.....	

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, una de las mayores falencias que tiene una empresa, es no contar con un sistema de administración bien definida, y que a menudo algunas empresas no cuentan con objetivos o metas, impuestas de manera escrita, sino que se manejan de manera empírica, buscando la solución a los problemas conforme estas se van presentando, realizando inversiones sin previo análisis e implementado cambios dentro de las entidades a medida que surgen las necesidades, entre otros (Servin, 2018).

En ese sentido, es de suma importancia que las empresas cuenten con una adecuada implementación del control interno, ya que se aplica con la finalidad de llegar a los objetivos planteados por cada entidad, ayuda a utilizar los recursos de una manera más eficiente, genera una mayor productividad y previene los riesgos que puedan suscitarse en los diversos procesos que existen (fraudes, violaciones a principios, violación a las normas, etc.) (Gómez, 2018).

De acuerdo a Oliveira (2017) en los últimos años una gran cantidad de empresas a nivel mundial, han invertido en la implementación de controles internos, esto con la finalidad de prevenir los fraudes y la desviación de los objetivos; a pesar de esto, es importante señalar que la importancia del control interno, no solo se encuentra en el carácter preventivo, ya que genera un apoyo fundamental en la gestión empresarial, en las fases de planificación estratégica, implementación, control de los procesos y toma de decisiones.

Una de las sugerencias planteadas es que el control interno debería de ser dinámico, ya que debe de adecuarse a los objetivos de la organización y a las necesidades de la misma, sin embargo, se puede observar la creciente preocupación que hay en las empresas, debido comúnmente a la latente necesidad de conseguir un

adecuado sistema de control interno y contar con todos los beneficios que esta genera (prevención de riesgos, el cumplimiento de objetivos, efectividad, autocontrol, etc.). Este interés relacionado al control interno, viene desde 1970, donde se comenzó a observar el crecimiento de las empresas de manera considerable, y más aún en los países en desarrollo, por lo que se comenzó a buscar una reforma vinculada a la eficiencia y eficacia que organice el sector al que pueda pertenecer una empresa (Alvarado, 2011).

A finales de los años 80's, se organizó la Comisión de Organismos Patrocinadores (COSO), con la finalidad de fortalecer el control interno existente en las organizaciones, tanto en el sector público como en el privado, la Treadway Commission fue la encargada de gestionar a nivel internacional, las charlas donde daban a conocer la implementación de los criterios de control interno en los diferentes tipos de empresas, donde también se dio a conocer el mejoramiento técnico y el alcance que tendrá la implementación de un adecuado control institucional (Lobos, 2010).

Durante los últimos años se han suscitado problemas en la mayoría de empresas latinoamericanas, como por ejemplo, el nivel de competencia que hay en el mercado, estos problemas prevalecen aún más cuando los niveles más influyentes de una empresa (órganos de vigilancia, seguimiento de gobierno e intermediarias financieras con acceso a los inversionistas) tienen implementados inadecuadas e ineficientes sistemas de control interno lo que genera la rápida desaparición de dichas empresas (Lobos, 2010).

El diario El Comercio (2014) señaló que el 19,5% de las empresas peruanas sufrían algunos tipos de robo económico y una de las propuestas para disminuir estos números fue conocer el negocio de manera profunda y dar a conocer esta información entre sus

principales stakeholders. Se tiene claro que ante más conocimiento se tenga de la industria a la que se pertenece y los detalles de esta, se podría generar de una manera más rápida y fácil un perfil de riesgo con el fin de implementar un sistema de control interno el cual permitirá prevenir los distintos escenarios donde se puedan presentar los fraudes, o cualquier otro riesgo que amenace a la empresa.

En el 2017, el diario La República (2017) señaló que el 52% los ejecutivos peruanos no tienen implementado un área de gestión de riesgos; asimismo, señala que el 42% de las empresas que generan ingresos menores a S/500 millones cuentan con área de coordinación. Por otro lado, la encuesta muestra la importancia que tiene el área de gestión de riesgos para cada sector, tales como: sector construcción (71%), minería (57%), electricidad (53%) e hidrocarburos (52%), siendo estos sectores los que más necesitan de esta área, debido al riesgo que se tienen en la elaboración del producto o servicio; en tele transportes y comunicaciones (39%), servicios (25%), manufactura (16%), comercio y consumo (13%), y finalmente, agropecuario y pesca (8%).

En la ciudad de Huaraz, se pueden ver reflejados estos mismos problemas debido principalmente que en el sector comercio y en los mayoristas que van surgiendo en nuestra ciudad, la mayoría de las empresas duran como máximo 3 años, pasado ese tiempo estas organizaciones tienden a desaparecer por diversos motivos, entre los cuales, se encuentra la no implementación de un adecuado sistema de control interno, generando pérdidas a la empresa, por no anticipar los riesgos existentes en el mercado.

Por todo lo mencionado anteriormente y basado en resultados de investigaciones anteriores, la teoría que sustento, que el control interno contribuye a que una empresa alcance sus metas con presupuestos establecidos y disminuyendo riesgos, se propone el reto de seguir profundizando en esta temática, lo que nos lleva a

plantearnos el siguiente problema de investigación. ¿Cuáles son los factores relevantes de control interno en la Microempresas “¿Restaurante el Fogón” S.R.L. de la Provincia de Huaraz, 2020?

Como guía de los proceso y meta a lograr se planteó el siguiente objetivo: general, Determinar y describir los factores relevantes de control interno en la Microempresas “Restaurante el Fogón” S.R.L. de la Provincia de Huaraz, 2020. Los resultados hallados describen que cumple parcialmente los factores de control interno. Para responder dicho objetivo y llegar a realización del mismo se plantearon los siguientes objetivos específicos:

- 1.- Determinar y describir los factores relevantes del ambiente de control en la microempresa “Restaurante El Fogón” S.R.L. de la Provincia de Huaraz ,2020.
- 2.- Determinar y describir los factores relevantes de evaluación de riesgos en la microempresa “Restaurante El Fogón” S.R.L. de la Provincia de Huaraz, 2020.
- 3.- Determinar y describir los factores relevantes de supervisión y monitoreo en la microempresa “Restaurante El Fogón” S.R.L. de la Provincia de Huaraz, 2020.

Respecto a la metodología: la investigación fue de tipo cualitativo, el nivel de investigación descriptivo, transversal y diseño no experimental. La población en estudio estuvo conformada por 10 trabajadores del Restaurante el Fogón, por lo que se tomó una muestra censal, a las cuales se le aplicó una encuesta para poder recabar información de importancia para la investigación. Para el análisis y procesamiento de datos se utilizó la triangulación de respuestas de la entrevista de la muestra.

La presente investigación se vio justificada, gracias a que abordó de manera teórica al control interno, estando basado teóricamente por las normas COSO, para lo cual se tuvo en consideración a connotadas instituciones y autores como son: Mantilla,

La auditoría Interna de la Nación, El Instituto Americano de Contadores Públicos Certificado, Del Toro, entre otros; al conceptualizar y aumentar el conocimiento que se tiene del Control interno se pretende contribuir al desarrollo de las MYPES.

Las variables se ven justificada gracias a la relación positiva que tiene con el desarrollo de las MYPES, por lo que el realizar una propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno, permitió que las MYPES puedan tener un mayor control y conocimiento de los procesos que realiza, esto permitió que la MYPE se desarrolle de manera más rápida, contribuyendo asimismo al desarrollo económico del país.

Socialmente, la investigación se ve justificada, gracias a que la investigación brindara una propuesta la cual a la hora de ser implementada podrá ayudar en el desarrollo de las MYPES, lo cual beneficiara enormemente al país, por un lado, brindara mayores puestos de trabajos y disminuirá el índice de desempleo nacional, asimismo permitirá que el país pueda crecer de manera más efectiva económicamente.

La justificación práctica, se encuentra visible en las mejoras que genera el contar con un adecuado control interno, lo que tiene como fin primario el mejorar la gestión administrativa de las MYPES, lo que permite que esta se desarrolle eficientemente; asimismo la presente investigación servirá como antecedente para las futuras investigaciones que pretendan abarcar estudiar a la presente variable.

Se justifica de manera económica, que viene vinculada primordialmente a las recomendaciones que se brindaron al terminar la investigación, lo que al ser implementadas ayudaran a las MYPES en el desarrollo del control interno, lo que genera una mejor gestión y administración de la empresa, ayudando y contribuyendo a su crecimiento y con esto al crecimiento nacional.

En esta investigación se ha encontrado los siguientes resultados: Determinar y describir los factores relevantes del ambiente de control en la microempresa “Restaurante El Fogón” S.R.L. la Provincia de Huaraz, 2020.

Una manera de garantizar la calidad y eficiencia, en la implementación del control interno, es mediante la supervisión, esto nos permitirá también poder realizar una retroalimentación en los procesos implementados; el seguimiento o supervisión está compuesto por actividades que generan el autocontrol dentro de los procesos que se vienen realizando en la empresa. Estas actividades se realizan mediante una adecuada prevención y monitoreo y la mejora continua (Meléndez, 2014).

Finalmente según los resultados se ha llegado a las siguientes conclusiones:

Referente a al objetivo general de la investigación. Determinar y describir los factores relevantes de control interno en la Microempresas “Restaurante el Fogón” S.R.L. de la Provincia de Huaraz – 2021. Los resultados hallados describen que cumple parcialmente los factores de control interno.

En esta tesis se determinó que los factores relevantes del ambiente de control en la microempresa “Restaurante El Fogón” S.R.L. la Provincia de Huaraz, 2021. La empresa no difunde la misión y visión para la totalidad de sus trabajadores. En relación a los valores éticos en la empresa sí practican casi con toda la totalidad de sus trabajadores. Asimismo, los resultados indican que la empresa sí reconoce y valora el trabajo que realizan sus empleados. Por otro lado, en relación con la difusión de sus instrumentos de gestión para la administración estratégica sí difunde para un pequeño grupo de sus trabajadores. De mismo modo los resultados muestran que la empresa sí promueve para menos de mitad de sus empleados las acciones estratégicas para garantizar el desempeño eficiente del personal de manera individual y colectiva.

En los resultados de esta tesis se determinó que los factores relevantes de evaluación de riesgos en la microempresa “Restaurante El Fogón” S.R.L. de la Provincia de Huaraz, 2020. La mayor parte de sus empleados no participan en la elaboración del plan estratégico para la gestión de riesgos. Del mismo modo, la mitad de sus trabajadores no están preparados para afrontar los riesgos en la empresa

II. Revisión de literatura/marco teórico

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

Posso y Barrios, (2014) en su trabajo denominado: Diseño de un modelo de Control Interno en la empresa prestadora de Servicios Hoteleros Eco Turísticos Nativos Activos Eco Hotel la Cocotera. Tuvo como objetivo realizar el diseñar un sistema de control interno para la empresa de estudio mencionada, que permitirá mejor vigilancia de las actividades contables y financieras. Con una metodología de tipo descriptiva, con una muestra que abarca al personal administrativo de empresa que presta servicios turísticos. En donde se concluye que: se pudo obtener que el Control Interno, es una herramienta fundamental para realizar de una forma más efectiva el objeto social y los objetivos trazados por la empresa, por esta razón los autores finalmente estructuran una definición para el Control Interno concibiéndolo como aquel instrumento administrativo que proporciona seguridad en las operaciones, confiabilidad en la información financiera, el cumplimiento de las leyes y mejora la comunicación entre las diferentes áreas de las organizaciones.

Aguirre y Armen (2012), en la investigación denominada: La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas de Mexico, fue un estudio descriptivo, en donde se obtuvo una muestra que abarca a las MYPES de México, donde se concluyó que: En México se encuentra que las pequeñas y medianas empresas no cuentan con el control interno adecuado, debido a que gran parte de ellas son empresas familiares, en la mayoría de los casos, carecen de formalidad, de una organización adecuada y falta de manuales de procedimientos y de políticas que sean conocidas por todos los integrantes de la empresa. El Control Interno debe ser empleado por todas las empresas independientemente de su tamaño, estructura y

naturaleza de sus operaciones, y diseñado de tal manera, que permita proporcionar una razonable seguridad en lo referente a: La efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, y el acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Gil (2012) en su tesis titulada: Sistema de estructuración integral de control interno para el área de inventario del sector fabricante de carrocerías ubicado en el Estado Aragua de Venezuela. Tuvo por objetivo identificar las debilidades y fortalezas que existen en el área de inventario del sector fabricante de carrocerías ubicado en el estado Aragua, para la implementación de un sistema adaptado al marco integrado de control interno COSO 2013. La metodología fue un estudio descriptivo, cuantitativo, donde se tomó como muestra a los 22 individuos que, empleados del almacén y el área contable, se utilizó la encuesta, el cuestionario como recolector de datos. Se concluyó que a pesar de que a pesar de las fortalezas existentes, el área de inventarios carece de controles internos capaces de garantizar la eficiencia y eficacia de las actividades realizadas, ya que aspectos tales como la ausencia de segregación de funciones, la falta de delimitación de responsabilidades y la carencia de niveles de autorización, generan dificultades asociados con la posibilidad de establecer controles capaces de medir la actuación de los colaboradores de manera individual, realizar verificaciones del desempeño y detectar las desviaciones que puedan presentarse en el desarrollo de las actividades.

2.1.2. Nacional

Sunción (2018) en su tesis titulada “Los mecanismos de control interno en el rubro restaurantes del Perú. Caso: Servicios Generales MEDSUN Restaurante Blanquiroja - Piura”; tuvo como objetivo determinar los mecanismos de control interno en el rubro restaurantes del Perú y de Servicios Generales MEDSUN

Restaurante Blanquiroja. Fue una investigación de enfoque cualitativo, de diseño no experimental, documental y de caso. Para la recolección de datos se usó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Obteniendo como resultado que dicho restaurante se encuentra afecto al régimen general de renta, contando con la debida autorización para emitir boletas y facturas, cuenta con 6 colaboradores, de los cuales 5 de ellos laboran bajo contrato trimestral y el último un trabajo eventual, se controla las entradas de caja a través de liquidaciones diarias confrontando los comprobantes de pagos emitidos por ventas en efectivo o con los reportes del POS. No se realiza arqueos de caja y tampoco un presupuesto ingresos y gastos lo que determinaría la ganancia del día con la diferencia de sus ingresos y gastos, asimismo, no mantiene un fondo fijo de caja chica y no realiza depósitos bancarios con regularidad, por tanto no realiza la conciliación bancaria.

(Girón, 2016) en su tesis titulada: Los mecanismos de control interno administrativo de los restaurantes del distrito de Sechura y su impacto en los resultados de gestión en el periodo 2015. La investigación tuvo como objetivo general: Determinar los mecanismos de control interno administrativo de los restaurantes del distrito de Sechura y su impacto en los resultados de gestión en el período 2015. La metodología fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental, transaccional. La muestra fue calculada en base a las empresas del sector en estudio ubicadas en la ciudad de Sechura. Aplicando la técnica de la revisión bibliográfica y documental y como instrumento de recolección de información la entrevista, la observación directa y el cuestionario pre estructurado, donde se obtuvo: El 68% de estos presentaron oportunamente la información financiera, Los planes y objetivos propuestos en el 2015 se cumplieron en el 63% de los restaurantes, y la aplicación del control interno logró efectividad y calidad en el servicio en el 77% de los restaurantes.

Se logró efectividad y calidad del servicio debido a la implementación de los controles, supervisiones y observación de las normas de seguridad y sanitarias.

Pintado (2015) en su tesis titulada: Los mecanismos de control interno y su impacto en los resultados de gestión de los restaurantes carnes y parrillas de la ciudad de Piura en el año 2014, en su investigación tuvo como objetivo determinar los mecanismos de control interno y su impacto en los resultados de gestión de los restaurantes carnes y parrillas de la ciudad de Piura, en el año 2015. Se ha desarrollado tipo cuantitativo, fue descriptivo y el diseño no experimental, la técnica para recolectar información fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, el cual fue aplicado a una muestra representada por 25 empresas del sector y rubro en estudio, obteniendo como principales resultados los siguientes: El 32% de las empresas encuestadas tiene personal que está registrado debidamente en el Ministerio de Trabajo, el 20% no, mientras el 48% registra a algunos. El 32% de las empresas encuestadas el personal goza con los beneficios de Ley, el 20% no, mientras el 48% son algunos de personal que gozan de este beneficio. El 100% de las empresas encuestadas cuentan con normas de control interno. El 92% de las empresas encuestadas tienen conocimiento sobre manual de organización y funciones para la realización de sus actividades, mientras el 8% desconoce el tema. El 100% de las empresas encuestadas tienen control en la preparación de las transacciones y que éstas son realizadas correctamente. El 40% de las empresas encuestadas tienen el respectivo control para la preparación de pagos de sueldos, mientras que el 60% no tiene un control adecuado. El 80% de las empresas encuestadas cuenta con un manual de políticas y procedimientos para la realización de actividades que garantizan un buen control interno, mientras que el 20% desconoce.

Sunción (2018) Los mecanismos de control interno en el rubro restaurantes del Perú. caso: servicios generales Medsun Restaurante Blanquiroja - Piura, 2018. La

investigación tuvo como objetivo general: Describir las principales características del control Interno Administrativo en las empresas funerarias del Perú y de la empresa Funeraria Ramos SAC. Piura 2015. Se ha desarrollado usando la Metodología de tipo descriptivo, diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Aplicando la técnica de la encuesta - entrevista y como instrumento de recolección de información las fichas bibliográficas y el cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, aplicado al Administrador de la empresa en estudio, obteniendo como principales resultados los siguientes: Respecto a la revisión bibliográfica: Debido a que no se encontraron antecedentes de tesis relacionados a la investigación en estudio, se cuenta sólo con publicaciones relacionadas

2.1.3. Regional o Locales

Gallardo (2017) en su tesis titulada “Análisis de control interno y propuesta de instrumentos de gestión para la empresa restaurant pollería La Esquinita S.R.L., Nuevo Chimbote, 2017”; tuvo como objetivo analizar el control interno y plantear una propuesta de instrumentos de gestión. La investigación fue de nivel descriptiva – propositiva, la población de estudio estuvo conformada por el personal de empresa Restaurant Pollería La Esquinita S.R.L. que consta de 12 colaboradores, con una muestra de tipo censal. Para la recolección de datos se usó la técnica de la encuesta y la observación directa y como instrumento, el cuestionario y las fichas de observación. Concluyéndose que dicha empresa no cuenta con un control interno adecuado porque sus operaciones las realiza sin utilizar instrumentos de gestión como: Código de Ética, Reglamento Interno de Trabajo, Reglamento de Organización y Funciones, Manual de Organización y Funciones, Manual de Procedimientos, porque no los tiene implementados; asimismo, se encontró varios problemas: Falta de control en almacén y en Caja, no se brindan incentivos y capacitaciones al recurso humano, no

implementa medidas de seguridad para evitar accidentes laborales, no aprovecha el apogeo de las redes sociales para mejorar su comunicación externa.

Leon (2017) en su trabajo, Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa grupo mercantil Sáenz E.I.R.L. - Casma 2017, tuvo como objetivo describir las características del control interno de las MYPES en el sector comercio, fue un estudio descriptivo, no experimental, donde se usó el cuestionario como recolector de datos, donde se concluyó: el control interno es una herramienta que permite mejorar la gestión de las empresas comerciales establecen que las principales características del control interno garantizan la eficiencia, la eficacia y economía en todas las operaciones, vela por que la empresa disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional. Permite proteger los recursos de la empresa, evitando pérdidas por fraude o negligencia, permitiendo realizar mejoras en los procesos de trabajo de las organizaciones para el desarrollo organizacional reduciendo riesgos de corrupción que traen fraudes y pérdidas innecesarias, para evitar eso las herramientas de control nos ayuda al logro de los objetivos y las metas a de la empresa, también señalan que el control interno es una parte prioritaria para cualquier tipo de empresa para la planeación y organización en el desarrollo de su gestión empresarial para prevenir riesgos y prevenir errores. Por otro lado, no sabemos cuántas empresas del Perú no cuentan con un sistema de control interno. Sobre todo, las definiciones en el control interno se basan en tres principales categorías: Efectividad, Eficacia y eficiencia

2.2. Bases teóricas

Control Interno

Es un procedimiento que se ejecuta por parte de la dirección, de la gerencia o del administrador general o algún profesional especializado de la organización, diseñado con la finalidad de otorgar confianza respaldada en que se van a alcanzar los objetivos de la empresa (Mantilla, 2018).

Mantilla (2018), señala que los fines se relacionan con ser eficaz y eficiente en los procesos productivos; confianza en la información sobre las finanzas; que se respeten las reglas y las responsabilidades y que se protejan los activos de la organización.

El diseño se hace con la finalidad de otorgar un nivel mayor de confianza para alcanzar las metas que comprenden ciertas condiciones (Auditoría Interna de la Nación, 2017).

El Instituto Americano de Contadores Públicos Certificado (AICPA) conceptúa al control interno en dos módulos: control administrativo y control contable.

- ✓ **El control administrativo**, contiene, pero no se circunscribe únicamente al plan de la empresa y los procesos y registros en relación a las fases en las decisiones tomadas sobre la permisión de efectuar las actividades comerciales de parte de la gerencia. Estos permisos se han definido de manera que significa una de las funciones de la administración que se asocian principalmente con los responsables de lograr los objetivos de la empresa y representan un hito inicial para establecer un control contable de las transacciones comerciales (Mantilla, 2018),
- ✓ **El control contable**, contiene dos aspectos el plan organizacional y las operaciones y registros en relación a salvaguardar los activos y con la confianza de los informes

de los estados financieros, diseñados para proporcionar una seguridad razonable (Mantilla, 2018).

- Las operaciones comerciales se realizan acorde a las órdenes particulares o generales dictadas por la gerencia.
- Las actividades comerciales son registradas en el momento en que sean necesarias y se necesite para poder elaborar los estados financieros de acuerdo a los principios contables universalmente aceptados, o mediante algún criterio de aplicabilidad a los referidos estados financieros y con el fin de preservar la accountability por los activos.
- Acceder a los activos es permitido únicamente si se encuentran autorizados por la gerencia.
- La accountability asentada de los activos es comparado con los activos efectivos, a un intervalo razonable, decidiendo sobre las actividades adecuadas referente a alguna diferencia encontrada.

Características del Control Interno

Mantilla (2018) señala al respecto:

- ✓ Se trata de un procedimiento; por lo tanto, de un medio realizado con el propósito establecido, no es una finalidad en sí misma.
- ✓ Es llevado a cabo por trabajadores que se desempeñan en varias áreas de la empresa, no se refiere en absoluto a simplemente a un manual de organización o de procesos.
- ✓ En todos los departamentos de la empresa, existe un profesional con tal encargo, de dirigir las acciones y se responsabiliza por el Control Interno frente a su superior en jerarquía, acorde al organigrama establecido respetando las líneas de autoridad señalada; para logra que se cumpla se requiere de la participación de la integridad

de colaboradores de la organización sin tener en cuenta su nivel de autoridad y mando.

- ✓ Aportar un nivel de seguridad sensato, relacionado con el alcance de los objetivos establecidos.
- ✓ Es necesario proporcionar las facilidades para conseguir los objetivos en alguna de las áreas o en las actividades de la organización.
- ✓ Es necesario simpatizar con conseguir autocontrol, liderazgo y fortalecimiento de la autoridad e incrementar las responsabilidades de los trabajadores.

Eficiencia y eficacia de las operaciones

Resulta pertinente en la consecución de esta meta, contar con ciclos de operaciones bien definidos en la empresa (representa, cuantificar las operaciones, saber dónde empiezan y en dónde finalizan), y conocer los procesos que son generados en cada fase; estos procesos quedan determinados en el “Manual de Procedimientos” de la empresa, el mismo que debe elaborarse o actualizarse, en caso de contar con uno, y señalar las responsabilidades de los empleados en el cumplimiento del procedimiento, los mismos que se consignan en el “diseño del puesto de trabajo” de manera explícita que será ocupado; asimismo, se hace ineludible instaurar una serie de indicadores para poder ser evaluado el desempeño de todas las áreas y de todos los empleados. Realizando estas acciones se consigue, primeramente, la organización del trabajo en la empresa, mediante definir con precisión los ciclos y los procesos de trabajo a ser cumplidos en los ciclos; y luego, estar determinados los niveles con claridad, respecto a las responsabilidades y el nivel de autoridad, también, en el contenido de las tareas en todos los puestos (Del Toro et al., 2015).

Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas establecidas

Se puede cumplir este objetivo, cuando todo trabajador independientemente de ingreso reciente o de antigua permanencia sepa de los contenidos de su tarea u ocupación, conocer qué hace la empresa (misión), qué objetivos se han propuesto lograr y la manera en las que aspiran lograrlo (visión), y conocer el fundamento normativo que lo sustenta (reglamento interno, convenios colectivos de trabajo, política de promoción al personal, códigos de ética, regla específica de las actividades realizadas). Otra vez, se retorna a la idea de que el diseño del sistema de control está orientado al talento humano. La entidad puede elaborar muchos manuales, establecer muchas leyes y políticas y roles que guíen las tareas de algún supervisor, pero cuando no ha sido bien informado el trabajador y cuándo se ha logrado interiorizar la importancia y relevancia para el Control Interno, solo se estará diseñando un sistema de Control Interno irreal y que se va a quedar como un documento (Del Toro et al., 2015).

Control de todo tipo de recursos a disposición de la entidad.

Representa los pilares fundamentales del Control Interno, pero, no solamente porque se refiera a la toma de acciones referidas a lo que puede ocurrir en cada acción, también, en razón de que se deben crear todo tipo de mecanismos precisos para poder dar garantía al control preventivo de los hechos. Por lo tanto, la organización debe instituir en todos sus procesos las bases del control de sus activos, creando mecanismos en el que el empleado y los directivos puedan llegar a interiorizar el grado de responsabilidad que les atañe en toda situación. Por lo expuesto, el control de recursos generales, se sustenta en los fundamentos establecidos con arreglo a los reglamentos determinados (Del Toro et al., 2015).

Componentes del Control Interno

a) Ambiente de control

Representa el sustento para el diseño del sistema de Control Interno; ya que mediante este se refleja la importancia otorgada por la gerencia al Control Interno y la influencia del ambiente existente en las actividades y los resultados de la organización. No es lógico creer que si los dirigentes de la empresa no le otorgan un alto nivel de importancia al Control Interno los empleados lo realicen, (Mantilla, 2018).

Representa lo más significativo del control interno, ya que se ocupa de velar por la disciplina que debe existir en la entidad. En el que se afirmarán todos los componentes a implementarse, resulta esencial contar con un ambiente control consistente en la finalidad de propiciar un eficaz y eficiente sistema de control interno. El ambiente existente señala el punto de partida para que la empresa funcione bien y crea un mayor incremento en la sensibilización a los funcionarios y trabajadores de la organización (Auditoría Interna de la Nación, 2017).

Es conformada por las normas a continuación citadas:

Primera norma: Integridad y Confianza.

El líder de la empresa debe conseguir que la totalidad de los empleados y administradores sepan y lleven a la práctica, en el día a día, los principios éticos establecidos por la empresa (Del Toro et al., 2015).

Segunda norma: Competencia Profesional

Representa conseguir que necesariamente la alta dirección de la organización tenga un modelo de comunicarse y desempeñarse de manera íntegra frente a sus trabajadores y los funcionarios de la empresa. Por lo que es esencial el ambiente, se considera los siguientes aspectos (Del Toro et al., 2015)

- ✓ Presentar al Consejo de Dirección la información recibida de la dirección o mando superior, de manera oportuna y conseguir que se interpreten y valoren de la mejor forma, para utilizarla y aplicarla.
- ✓ Fabricar algún mecanismo que consiga que toda actividad realizada sea monitoreada de manera permanente, consiguiendo con ello se retroalimente de manera ascendente, descendente y transversal, con esto se propicia un mejor ambiente integral.
- ✓ Propiciar que los trabajadores se perciban en la necesidad de ayudarse mutuamente al desempeñar alguna tarea, esto podría evitar que el trabajador se sienta imprescindible; esto representa que los trabajos encomendados deben ser realizados por la totalidad y se investiguen soluciones completamente participativas, pero siempre contando con un trabajador responsable.
- ✓ Debe descentralizarse en los mandos medios, incluso a los propios trabajadores, todos los trabajos que fueron acometidos o acordados de forma puntual, en el lugar correspondiente, buscando mejorar el criterio y poder realizar recomendaciones, esto también, es posible de ser canalizados por el sindicato.

Tercera Norma: Atmosfera de confianza Mutua

Debe propiciarse un entorno de mutuo apoyo y confianza con el fin de fortalecer los flujos de información existentes entre los trabajadores y el mejor desempeño en alcanzar los objetivos de la empresa. Para ejercer control es necesario un grado alto de confianza entre los empleados, esto favorece en el flujo de información que es necesario para que los trabajadores puedan tomar decisiones y realizar mejores actividades. Favorece, también ser cooperativos, y considera delegar funciones necesarias en el logro de un mejor desempeño tendiente a facilitar el alcance de los objetivos organizacionales. La confianza se basa en la seguridad en relación a

los valores y competencias de los otros trabajadores y del grupo. Altos niveles de confianza estimulan el aseguramiento de que todos los temas importantes, sean conocidos por la mayoría de trabajadores. Poder compartir la información fortifica el control, reduce la dependencia del criterio, competencia y la presencia de un solo trabajador, (Del Toro et al., 2015).

Cuarta Norma: Estructura Organizativa

Cualquier *organización* está en la necesidad de construir estructura organizativa que se ocupe que la misión y objetivos sean alcanzados, lo debe plasmar en un organigrama. Esto compone el marco sensato para otorgar autoridad y responsabilidades para realizar tareas necesarias para alcanzar los objetivos de la organización, que responden a un plan, que se realizan y se controlan. Lo adecuado para una estructura de la empresa puede depender, por ejemplo, de la dimensión de la empresa: Estructuras muy formales, que se adecuan a las demandas de una organización de gran envergadura, esta estructura definitivamente no se va a adecuar en empresas pequeñas (Del Toro et al., 2015).

Quinta Norma: Asignación de autoridades y responsabilidad

Al organigrama de una organización debe añadirse un manual de organización y funciones (MOF), el mismo que contiene las responsabilidades, las tareas y los cargos, en él se establece las diversas relaciones funcionales y los niveles jerárquicos dentro de la empresa. Cuando todos los integrantes de una organización conozcan con claridad sus obligaciones y se les asigne responsabilidad, se mejorará el Ambiente de Control. Preexiste una moderna inclinación a delegar autoridad a trabajadores de menor jerarquía, de forma tal que la decisión debe quedar en manos de los que conozcan mejor las operaciones. Una situación crucial de este enfoque es limitar la

delegación de autoridad: es pertinente delegar todo lo necesario, pero únicamente con el fin de elevar la probabilidad de conseguir lo planeado. Para lograr eficacia en el incremento de la delegación de autoridad, es necesario contar con un gran nivel de competencia en los trabajadores empoderados, así como también, alta dosis de responsabilidad personal. Además, es necesario contar con procedimientos eficaces entre los supervisores y medir los resultados por encargo de la gerencia, (Del Toro et al., 2015).

Sexta Norma: Políticas y Prácticas Personales

La Gerencia posee el deber de informar a sus empleados sobre las expectativas en relación a la conducta ética, el desarrollo profesional y la motivación para mejorar el desempeño cada día. Deben protegerse, asimismo, los intereses y los esfuerzos realizados por los trabajadores para alcanzar sus objetivos. Alcanzando de esta manera, un desarrollo personal en la empresa, que debe ser equitativa (Del Toro et al., 2015).

Séptima Norma: Comité de Control

Las entidades tienen como deber realizar un análisis para determinar la conveniencia o no de crear el Comité de Control, pues puede existir otro órgano asesor a la dirección que pueda asumir las funciones y responsabilidades del mismo (Del Toro et al., 2015).

b) Evaluación de Riesgos

Para la evaluación de riesgos primero se debe crear el ambiente de control, para lo cual se debe seguir ciertos procesos como la identificación previa de riesgos simultáneo a el establecimiento del ambiente de control y del diseño de los canales de

comunicación e información en todos los extremos de la empresa. Estos procesos son debido que las condiciones: normativas, industriales y operacionales se modifican continuamente, esto permite identificar y minimizar los riesgos asociados con el cambio, por lo que cada vez es mayor la necesidad de evaluar los riesgos previos al establecimiento de objetivos en cada nivel de la organización (Meléndez, 2014).

Primera Norma: Identificación de Riesgos

Es el inicio del proceso, en esta se identifica de forma exacta los riesgos a los cuales se encuentra expuesto la empresa (Del Toro et al., 2015).

Segunda Norma: Estimación del riesgo

La determinación de los riesgos, que puedan influir en la empresa generando pérdidas, en términos monetarios.

Tercera Norma: Determinación de los Objetivos de control. Una vez que se han identificado, estimado y calculado los riesgos, se procede a elaborar objetivos de control, que ayuden a prever y disminuir los riesgos relevantes, también se determina la técnica de control que se implementara.

Cuarta Norma: Detección del Cambio

Es indispensable que las empresas dispongas de procesos que informe de manera oportuna las modificaciones dentro del ambiente interno y externo, estos vinculados a las amenazas que puedan afectar los objetivos planteados. Una de las etapas fundamentales dentro de la evaluación de riesgos, es el identificar el contexto del medio ambiente en las que se desarrollan los procesos. Esto debido a que el control interno podría llegar a disminuir su efectividad dependiendo de las circunstancias del entorno (Del Toro et al., 2015).

c) Actividad de control

Se compone de normas y procedimientos que certifican, que se lleven a cabo de manera adecuada los diversos procesos dentro de la administración de posibles riesgos que puedan afectar el cumplimiento de las metas planteadas por la empresa, asegurando su cumplimiento.

El propósito principal de las actividades de control, es brindar acciones que puedan prevenir, disminuir, informar y aceptar los riesgos que puedan afectar a los objetivos de la empresa, es este motivo, que deben de estar orientadas hacia las líneas administrativas de los riesgos (Meléndez, 2014).

d) Información y comunicación

Las Tecnologías de información y comunicación (TIC), generan la información dentro de las empresas; estas denominadas TICS, tienen como componentes controles, estos ayudan en el procesamiento con la finalidad del cumplimiento de objetivos dentro de la empresa, ayudan a prevenir, descubrir y corregir las irregularidades que pueda surgir en la transferencia de información; esto debido a que las TICS están relacionadas con los datos, sistemas informáticos y tecnologías que ayuden en el proceso de intercambio de información (Meléndez, 2014).

e) Supervisión y monitoreo

Una manera de garantizar la calidad y eficiencia, en la implementación del control interno, es mediante la supervisión, esto nos permitirá también poder realizar una retroalimentación en los procesos implementados; el seguimiento o supervisión está compuesto por actividades que generan el autocontrol dentro de los procesos que se vienen realizando en la empresa. Estas actividades se realizan mediante una adecuada prevención y monitoreo y la mejora continua (Meléndez, 2014).

Norma de prevención y monitoreo

El monitoreo realizado a la empresa, debe de mostrar de manera oportuna si los procesos y operaciones son realizadas de una manera correcta, esto con el fin de lograr los objetivos planteados; es de suma importancia para garantizar la calidad de los objetivos, el adoptar acciones que prevengan los riesgos y la corrección de estos, así también como el cumplimiento de los objetivos, en el tiempo estimado.

Norma de monitoreo oportuno del control interno

El monitoreo es la observación continua o la apreciación puntual, de los procesos que se ejecuten en el control interno, esto con el objetivo de poder establecer la calidad, validez y solidez de los procesos, también se interviene en aquellos procesos que se visualicen errores, a fin de controlarlos y evitarlos.

2.3. Marco conceptual

Actividades de control. Las actividades de control se refieren a aquellas políticas y procedimientos establecidos para disminuir los riesgos que pueden afectar el logro de objetivos de la entidad (Contraloría General de la República, 2020).

Actividades de supervisión. Las actividades de supervisión se refieren al conjunto de actividades de autocontrol incorporadas a los procesos y operaciones de supervisión de la entidad con fines de mejora y evaluación (Contraloría General de la República, 2020).

Ambiente de Control. El ambiente de control se refiere al conjunto de normas, procesos y estructuras que sirven de base para llevar a cabo el adecuado Control Interno en la entidad (Contraloría General de la República, 2020).

Evaluación del riesgo. El riesgo es el peligro que puede afectar inesperadamente el logro de los objetivos de la empresa por eso es necesario su evaluación oportuna.

La evaluación del riesgo se refiere a un proceso permanente a fin de que la entidad pueda prepararse para enfrentar dichos eventos (Contraloría General de la República, 2020).

Información y Comunicación. En una empresa es uno de los factores muy importantes al acceso de información y comunicación para conocer y contribuir a la mejora continua y transparencia a ayude al mejor logro sus objetivos (Contraloría General de la República, 2020).

Organización del Sistema de Control Interno.

En la organización del sistema del control interno se debe tomar en cuenta los cinco componentes funcionales y diecisiete principios, estos últimos son asociados a los componentes (Contraloría General de la República, 2020).

Objetivos claros.

Es un principio de una entidad pública o privada que determina sus objetivos específicos con mucha claridad que posibilite identificar y evaluar los riesgos conexos a sus objetivos. (Contraloría General de la República, 2020).

- Fomentar y asegurar el pleno respeto, apego, observancia y adhesión a las políticas prescritas o establecidas por la administración de la entidad. Las organizaciones podrán operar de mejor forma si se tienen políticas claramente definidas.(Vergara de la Ossa, 2018)
- Promover eficiencia operativa.
- Las políticas deben permitir establecer metas y estrategias que lleven a tener mayor eficiencia en sus operaciones.(Vergara de la Ossa, 2018)
- Asegurar la complementariedad administrativa que es generado en la empresa mediante la razonabilidad, seguridad, oportunidad e integridad de la información

financiera. Este objetivo hace referencia a la información financiera, y la información operacional.(Vergara de la Ossa, 2018)

- Protección de los activos de la entidad. Son orientaciones y políticas para salvaguardar los activos de la empresa.

Sistema de control Interno.

Según Contraloría General de la República (2020) el sistema de control interno es un conjunto de elementos dentro de una organización que son interdependientes que buscan alcanzar los objetivos y políticas mediante la sinergia de todos sus miembros en forma armónica.

III. Hipótesis

El estudio no plantea hipótesis debido a que es una investigación descriptiva, ya que solo tiene como finalidad plantear una investigación que pretenda predecir un valor o dato de una o muchas variables que se puedan medir, describir u observar (Hernández, Fernández y Baptista, 2014) .

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación.

El tipo de investigación.

Así como señala Hernández et al. (2014) El enfoque de esta investigación ha sido de tipo cualitativo, porque en la recolección de datos se utilizó la entrevista, un instrumento que no cuantifica

Nivel de la investigación de la tesis.

Esta investigación es de nivel descriptivo, porque describe tendencias de un grupo o población” como menciona (Hernández et al., 2014) en la que se especifica las percepciones de la unidad de análisis sobre la empresa en estudio.

Diseño de investigación.

Es de diseño no experimental, descriptivo, transversal. Al respecto (Hernández et al., 2014) señala que el investigador no hace ninguna manipulación intencional de las variables solamente se limita a la observación de los fenómenos en su estado natural, a la vez es de corte trnasversal porque los datos han sido recolectados en un solo momento.

4.2. Población y muestra.

Población:

La población en esta investigación estuvo conformada por 10 empleados del “Restaurante El Fogón”, es una población finita. Así como sostiene (Arias 2006) “es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio”.

Muestra.

Por ser una población finita permitió determinar una muestra de tipo censal, porque se tomó entrevista a los 10 trabajadores que son unidad de estudio en su totalidad. Así como señala (Hernández et al., 2014) “Subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta”.

4.3. Definición y operacionalización de variables.

Variable de estudio	Definición Conceptual de la variable	Dimensiones de la variable	Indicadores	ITEMS
Factores relevantes del control interno	Es aquel proceso que, al ser realizado por el grupo de directores, administradores y personal que conforma una empresa, que es diseñado para que haya seguridad y esta tenga relación con el cumplimiento de metas de la entidad (Mantilla, 2018).	Ambiente de control	Filosofía de la dirección	¿La empresa ha difundido la misión y visión para conocimiento de todos?
			Integridad y valores éticos	¿Los trabajadores de la empresa practican valores éticos?
			Competencia profesional	¿Sientes que la empresa reconoce y valora tu trabajo?
			Administración estratégica	¿La empresa hace conocer sus instrumentos de gestión para la administración estratégica?
			Administración de RR. HH	¿La empresa promueve acciones estratégicas para garantizar el desempeño eficiente del personal de manera individual y colectiva?
		Evaluación de riesgos	Planeamiento de la gestión de riesgos	¿Participas en la elaboración del plan estratégico para la gestión de riesgos?
			Respuesta al riesgo	¿Está preparado para afrontar los riesgos en la empresa?
			Identificación de los riesgos	¿Existen mecanismos para identificar los tipos de riesgos en la empresa?
			Valoración de los riesgos	¿Tienes en cuenta la magnitud de los riesgos que pueden afectar a la empresa?
		Supervisión y monitoreo	Prevención de actividades de prevención y monitoreo	¿Existen adecuadas actividades para la prevención y monitoreo del cumplimiento de las funciones de los trabajadores?
			Seguimiento de resultados	¿La empresa realiza acciones de seguimiento de resultados de las actividades?
			Evaluación del sistema de control interno	¿El sistema de control interno es evaluado periódicamente por la dirección?
			Deficiencias detectadas	¿Existen estrategias para evitar que las deficiencias detectadas puedan a afectar el logro de objetivos de la empresa?
			Compromiso de mejoramiento	¿Consideras que tienes compromiso personal para contribuir al mejoramiento de los resultados?

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas.

“Son las distintas formas o maneras de obtener la información” (Arias, 2006, p. 111),

Para el recojo de información de campo se utilizó la técnica de entrevista, que tuvo como finalidad recoger datos, por medio de la interrogación, obteniendo de manera sistematizada información que derivan de un problema de investigación que ha sido previamente prediseñada (López y Fachelli, 2015) .

Instrumentos.

Para Arias (2006) “son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar información” (p.111).

En la investigación se tomó al cuestionario como instrumento, ya que tiene como finalidad recoger datos de forma protocolaria realizando preguntas en un cuadro de registros que se aplica a la población de estudio y es anonimato del sujeto (López y Fachelli, 2015) .

4.5. Plan de análisis.

Esta investigación estuvo orientado a la consecución de los objetivos, en ese sentido el análisis se realizó de la siguiente manera:

Se aplicó una entrevista prediseñada a los trabajadores del “Restaurante el Fogón” S.R.L. de la Provincia de Huaraz, donde cada respuesta del entrevistado aporta información necesaria para el cumplimiento de los objetivos de la presente investigación, luego se procesó los datos empleando un cuadro descriptivo de datos. No se empleó la estadística para procesamiento de datos porque la investigación es de enfoque cualitativo.

4.6. Matriz de consistencia.

Título: Propuestas de mejora de los factores relevantes de control interno para la Microempresas “Restaurante el Fogón” S.R.L., de la Provincia de Huaraz – 2021.

Enunciado de problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>Problema General ¿Cuáles son los factores relevantes de control interno en la Microempresas “Restaurante el Fogón” S.R.L. de la Provincia de Huaraz – 2021?</p> <p>Problemas Específicos ¿Cuáles son los factores relevantes del ambiente de control en la microempresa “Restaurante El Fogón” S.R.L. la Provincia de Huaraz - 2021? ¿Cuáles son los factores relevantes de evaluación de riesgos en la microempresa “Restaurante El Fogón” S.R.L. de la Provincia de Huaraz - 2021? ¿Cuáles son los factores relevantes de supervisión y monitoreo en la microempresa “Restaurante El Fogón” S.R.L. de la Provincia de Huaraz - 2021?</p>	<p>Objetivo general Determinar y describir los factores relevantes de control interno en la Microempresas “Restaurante el Fogón” S.R.L. de la Provincia de Huaraz – 2021.</p> <p>Objetivos específicos Determinar y describir los factores relevantes del ambiente de control en la microempresa “Restaurante El Fogón” S.R.L. la Provincia de Huaraz – 2021. Determinar y describir los factores relevantes de evaluación de riesgos en la microempresa “Restaurante El Fogón” S.R.L. de la Provincia de Huaraz – 2021. Determinar y describir los factores relevantes de supervisión y monitoreo en la microempresa “Restaurante El Fogón” S.R.L. de la Provincia de Huaraz – 2021.</p>	<p>No corresponde la hipótesis, por ser un estudio descriptivo (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)</p>	<p>Tipo: Cualitativo Nivel de investigación Descriptivo Diseño de investigación Descriptivo no experimental Población: 10 trabajadores Técnica de investigación Entrevista Instrumento de investigación Cuestionario</p>

4.7. Principios éticos.

La Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (2020), se aplican los siguientes principios que rigen la actividad investigadora como:

Protección a las personas; en las cuales se trabajan con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad.

Beneficencia y no maleficencia; la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

Justicia; ejercemos un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarnos de que sus sesgos sean involucrados, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas.

Integridad científica; nos regimos no sólo en la actividad científica de un investigador, sino que nos extendimos a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. Sí declaramos los conflictos científicos debemos declarar con la honradez y rigor científico para que no tenga sesgos en los resultados del estudio.

Consentimiento informado y expreso; en toda investigación contamos con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual todos como sujetos investigadores o titular de los datos concientizamos el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

V. Resultados

5.1. Resultados

Respecto al objetivo específico 1. Determinar y describir los factores relevantes del ambiente de control en la microempresa “Restaurante El Fogón” S.R.L. la Provincia de Huaraz, 2020.

Tabla 1

Filosofía de la dirección

La empresa difunde la misión y visión	<i>fi</i>	%
Si	2	20
No	8	80
Total	10	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurante S.R.L, 2020

Tabla 2

Integridad y valores éticos

Practican los valores éticos	<i>fi</i>	%
Si	7	70
No	3	30
Total	10	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurante S.R.L, 2020

Tabla 3*Competencia profesional*

La empresa reconoce y valora tu trabajo	<i>fi</i>	%
Si	9	90
No	1	10
Total	10	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurante S.R.L, 2020

Tabla 4*Administración estratégica*

Difunde sus instrumentos de gestión	<i>fi</i>	%
Si	1	10
No	9	90
Total	10	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurante S.R.L, 2020

Tabla 5*Administración de RR.HH.*

Promueve acciones estratégicas para garantizar el desempeño	<i>fi</i>	%
Si	4	40
No	6	60
Total	10	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurante S.R.L, 2020

Respecto al objetivo específico 2. Determinar y describir los factores relevantes de evaluación de riesgos en la microempresa “Restaurante El Fogón” S.R.L. de la Provincia de Huaraz, 2020.

Tabla 6

Planeamiento de la gestión de riesgos

Participan en la elaboración del plan estratégico	<i>f_i</i>	%
Si	2	20
No	8	80
Total	10	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurante S.R.L, 2020

Tabla 7

Respuesta al riesgo

Están preparados para afrontar los riesgos	<i>f_i</i>	%
Si	5	50
No	5	50
Total	10	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurante S.R.L, 2020

Tabla 8

Identificación de los riesgos

Identifican los tipos de riesgos	<i>f_i</i>	%
Si	2	20
No	8	80
Total	10	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurante S.R.L, 2020

Tabla 9

Valoración de los riesgos

Tienen en cuenta los riesgos que pueden afectar	<i>fi</i>	%
Si	4	40
No	6	60
Total	10	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurante S.R.L, 2020

Respecto al objetivo específico 3. Determinar y describir los factores relevantes de supervisión y monitoreo en la microempresa “Restaurante El Fogón” S.R.L. de la Provincia de Huaraz, 2020.

Tabla 10

Prevención de actividades de prevención y monitoreo

Existe adecuadas actividades de prevención y monitoreo	<i>fi</i>	%
Si	6	60
No	4	40
Total	10	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurante S.R.L, 2020

Tabla 11

Seguimiento de resultados

Realiza acciones de seguimiento de resultados	<i>fi</i>	%
Si	10	100
No	0	0
Total	10	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurante S.R.L, 2020

Tabla 12*Evaluación del sistema de control interno*

El sistema de control interno es evaluado	<i>fi</i>	%
Si	1	10
No	9	80
Total	10	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurante S.R.L, 2020

Tabla 13*Deficiencias detectadas*

Existen estrategias para detectar deficiencia	<i>fi</i>	%
Si	1	10
No	9	90
Total	10	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurante S.R.L, 2020

Tabla 14*Compromiso de mejoramiento*

Tienen compromiso personal para buenos resultados	<i>fi</i>	%
Si	10	100
No	0	0
Total	10	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurante S.R.L, 2020

5.2. Análisis de resultados

Respecto al objetivo específico 1. Determinar y describir los factores relevantes del ambiente de control en la microempresa “Restaurante El Fogón” S.R.L. la Provincia de Huaraz, 2020.

En tabla 1 se describe que 2 trabajadores responden que la empresa ha difundido la misión y visión, mientras que 8 de ellos indican que la empresa no lo ha difundido. Este resultado de la investigación no concuerda con lo que sostiene Del Toro et al. (2015) Se puede cumplir este objetivo, cuando todo trabajador independientemente de ingreso reciente o de antigua permanencia sepa de los contenidos de su tarea u ocupación, conocer qué hace la empresa (misión), qué objetivos se han propuesto lograr y la manera en las que aspiran lograrlo (visión), y conocer el fundamento normativo que lo sustenta (reglamento interno, convenios colectivos de trabajo, política de promoción al personal, códigos de ética, regla específica de las actividades realizadas) [...]

En la tabla 2 se describe que 7 trabajadores respondieron que sí practican los valores éticos en la empresa, mientras tanto, 3 de ellos indican que no se practican. Este resultado coincide con resultados hallados en la investigación de Meléndez (2014) menciona que “La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en alineación con los objetivos de la organización”(p.59). Los resultados de ambas investigaciones tienen una relación directa porque el restaurante el fogón sí cumplen en gran parte con la administración ética.

En la tabla 3 se describe que 10 trabajadores del “Restaurante El Fogón” S.R.L. de la Provincia de Huaraz: 9 trabajadores manifiestan que la empresa reconoce y valora su trabajo, mientras que, 1 de ellos siente que la empresa no reconoce su trabajo.

Resultado de esta tabla es concordante con lo que sostiene Ruíz (2019) señala que “se refiere a las políticas, así como comunicaciones para asegurar que todo el personal conozca sus funciones a desempeñarse como integrante de la empresa, eso permite que el personal todas las responsabilidades debe cumplir, el cómo, de qué y por qué”.

En la tabla 4 se describe que 1 trabajador manifiesta que la empresa sí difunde sus instrumentos de gestión para la administración estratégica, mientras que, 9 de ellos dicen que la empresa no difunde sus instrumentos de gestión estratégica. Este resultado de la investigación concuerda con lo que sostiene (Del Toro et al., 2015) señala que [...] conocer el fundamento normativo que lo sustenta (reglamento interno, convenios colectivos de trabajo, política de promoción al personal, códigos de ética, regla específica de las actividades realizadas). Otra vez, se retorna a la idea que el diseño del sistema de control está orientado al talento humano. La entidad puede elaborar muchos manuales, establecer muchas leyes y políticas y roles que guíen las tareas de algún supervisor, pero cuando no ha sido bien informado el trabajador y cuándo se ha logrado interiorizar la importancia y relevancia para el Control Interno, solo se estará diseñando un sistema de Control Interno irreal y que se va a quedar como un documento

En la tabla 5 se describe que 4 trabajadores manifiestan que la empresa sí promueve acciones estratégicas para garantizar el desempeño eficiente del personal de manera individual y colectiva, mientras que 6 de ellos manifiestan que la empresa no promueve acciones. Resultado de esta tabla en parte se coincide con (Del Toro et al., 2015) señala que debe propiciarse un entorno de mutuo apoyo y confianza con el fin de fortalecer los flujos de información existentes entre los trabajadores y el mejor desempeño en alcanzar los objetivos de la empresa. Para ejercer control es necesario un grado alto de confianza entre los empleados, esto favorece en al flujo de

información que es necesario para que los trabajadores puedan tomar decisiones y realizar mejores actividades. Favorece, también ser cooperativos, y considera delegar funciones necesarias en el logro de un mejor desempeño tendiente a facilitar el alcance de los objetivos organizacionales. La confianza se basa en la seguridad en relación a los valores y competencias de los otros trabajadores y del grupo. Altos niveles de confianza estimulan el aseguramiento de que todos los temas importantes, sean conocidos por la mayoría de los trabajadores. Poder compartir la información fortifica el control, reduce la dependencia del criterio, competencia y la presencia de un solo trabajador.

Respecto al objetivo específico 2. Determinar y describir los factores relevantes de evaluación de riesgos en la microempresa “Restaurante El Fogón” S.R.L. de la Provincia de Huaraz, 2020.

Tabla 6. Describe que, 2 trabajadores manifiestan que sí, participa en la elaboración del plan estratégico para la gestión de riesgos, mientras que 8 trabajadores indican que no han participado en planeamiento estratégico para la gestión de riesgos. Resultado de esta tabla es poco congruente con lo que señala (Meléndez, 2014) señala que “la evaluación de riesgos debe definir los objetivos operativos, de información y de cumplimiento, con suficiente claridad y detalle para permitir la identificación de los riesgos con impacto potencial en dichos objetivos”. En vista que 8 trabajadores de Restaurant El Fogón manifiestan que no participan en la planeación estratégica.

Tabla 7. Describe 5 trabajadores manifiestan que sí, están preparados para afrontar los riesgos en la empresa, mientras que, 5 trabajadores indican que no están preparados para afrontar los riesgos en la empresa. Los resultados obtenidos en la esta tabla se relacionan en parte con la tesis de Arévalo (2015) “trabajan de acuerdo a un (MOF)

conforme a sus políticas y procedimientos, cuya aplicación trajo como consecuencia la protección de los recursos de la empresa, la eficacia y eficiencia en todas las operaciones; repercutiendo que al finalizar el año 2014 se haya obtenido un mejor resultado en la gestión”. (p. 74).

Tabla 8. Describe que, 2 trabajadores manifiestan que sí existen mecanismos para identificar los tipos de riesgos en la empresa, mientras que 8 trabajadores indican que no existen mecanismos para identificar los tipos de riesgos en la empresa. Los resultados obtenidos en esta tabla no cumplen con los resultados de la investigación de Coopers & Lybrand. (2007) afirman que: “La identificación del riesgo consiste en la identificación y análisis de los factores que podrían afectar la consecución de los objetivos y, con base en dicho análisis, determinar la forma en que los riesgos deben ser administrados y controlados”. Ya que la mayoría de los trabajadores del Restaurant El Fogón, manifiesta que no existe mecanismos para identificar tipos de riesgos.

Tabla 9. Describe que, 4 trabajadores manifiestan toman en cuenta la magnitud de los riesgos que pueden afectar a la empresa, mientras que, 6 trabajadores indican que no toman en cuenta la magnitud de los riesgos que pueden afectar a la empresa. Los resultados obtenidos en esta tabla tienen mediana relación con Fonseca (2011) señala que: “la valoración de riesgo es un criterio básico para la evaluación del riesgo, se enfoca en la probabilidad de que existan errores materiales en los estados financieros”. Porque más de la mitad de trabajadores manifiestan que no toman en cuenta la magnitud de riesgos que pueden afectar a la empresa.

Respecto al objetivo específico 3. Determinar y describir los factores relevantes de supervisión y monitoreo en la microempresa “Restaurante El Fogón” S.R.L. de la Provincia de Huaraz, 2020.

Tabla 10. Describe que, 6 trabajadores manifiestan que sí existen adecuadas actividades para la prevención y monitoreo del cumplimiento de las funciones de los trabajadores, mientras que 4 trabajadores indican que no existen adecuadas actividades para la prevención y monitoreo del cumplimiento de las funciones de los trabajadores. Los resultados de esta tabla tienen considerable relación con (Santillana, 2011) que menciona “la supervisión continua evaluar y comunicara de manera oportuna las deficiencias detectadas en el control interno a aquellas partes responsables de tomar acciones correctivas”. Los dos resultados cuentan una relación directa porque en la investigación con la supervisión y monitoreo de actividades.

Tabla 11. Describe que en su totalidad de entrevistados que son 10 trabajadores manifiestan que la empresa, sí realiza acciones de seguimiento de resultados de las actividades. Los resultados hallados se relacionan significativamente con la tesis de Leon (2017) en su trabajo, “Permite proteger los recursos de la empresa, evitando pérdidas por fraude o negligencia, permitiendo realizar mejoras en los procesos de trabajo de las organizaciones para el desarrollo organizacional reduciendo riesgos de corrupción que traen fraudes y pérdidas innecesarias, para evitar eso las herramientas de control nos ayuda al logro de los objetivos y las metas de la empresa, también señalan que el control interno es una parte prioritaria para cualquier tipo de empresa para la planeación y organización en el desarrollo de su gestión empresarial para prevenir riesgos y prevenir errores”. Ambos resultados tienen una relación directa porque en la investigación realizan el cumplimiento de seguimientos de los resultados

Tabla 12. Describe que, 1 trabajadores manifiestan que sí, la gerencia evalúa periódicamente el sistema de control interno, mientras que 9 trabajadores indican que gerencia no evalúa periódicamente el sistema de control interno. Este resultado de la investigación no guarda relación con Coopers, et al (1997) señalan que: “Los sistemas

de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que compruebe que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo, mediante actividades de supervisión continua, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas”. En vista que la mayor parte de los trabajadores indican que el Restaurant El fogón no evalúa periódicamente el control interno.

Tabla 13. Describe que, 1 trabajador manifiesta que sí, existen estrategias para evitar que las deficiencias detectadas puedan a afectar el logro de objetivos de la empresa, mientras que 9 trabajadores indican que no existen estrategias para evitar que las deficiencias detectadas puedan a afectar el logro de objetivos de la empresa. El resultado de esta tabla no guarda relación con lo que sostiene Meléndez (2014) [...] El propósito principal de las actividades de control, es brindar acciones que puedan prevenir, disminuir, informar y aceptar los riesgos que puedan afectar a los objetivos de la empresa, es este motivo, que deben de estar orientadas hacia las líneas administrativas de los riesgos.

Tabla 14. Describe que en totalidad de 10 trabajadores entrevistados consideran que tienen compromiso personal para contribuir al mejoramiento de los resultados. Una manera de garantizar la calidad y eficiencia, en la implementación del control interno, es mediante la supervisión, esto nos permitirá también poder realizar una retroalimentación en los procesos implementados; el seguimiento o supervisión está compuesto por actividades que generan el autocontrol dentro de los procesos que se vienen realizando en la empresa. Estas actividades se realizan mediante una adecuada prevención y monitoreo y la mejora continua(Meléndez, 2014).

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

1. Referente al objetivo general de la investigación. Determinar y describir los factores relevantes de control interno en la Microempresa “Restaurante el Fogón” S.R.L. de la Provincia de Huaraz – 2020. Los resultados hallados describen que cumple parcialmente los factores de control interno.
“Restaurante El Fogón” es una empresa muy reconocida por la antigüedad que tiene y por los buenos servicios que brinda, pero como cualquier empresa tiene su alta y baja, vemos con todos los resultados obtenidos durante la investigación que se nota la dificultad de la empresa como también de sus trabajadores.
2. Respecto al objetivo específico 1. En esta tesis se determinó que los factores relevantes del ambiente de control en la microempresa “Restaurante El Fogón” S.R.L. De la Provincia de Huaraz, 2020. La empresa no difunde la misión y visión para la totalidad de sus trabajadores. En relación a los valores éticos en la empresa sí practican casi con toda la totalidad de sus trabajadores. Asimismo, los resultados indican que la empresa sí reconoce y valora el trabajo que realizan sus empleados. Por otro lado, en relación con la difusión de sus instrumentos de gestión para la administración estratégica sí difunde para un pequeño grupo de sus trabajadores. De mismo modo los resultados muestran que la empresa sí promueve para menos de mitad de sus empleados las acciones estratégicas para garantizar el desempeño eficiente del personal de manera individual y colectiva.
3. Respecto al objetivo específico 2. En los resultados de esta tesis se determinó que los factores relevantes de evaluación de riesgos en la microempresa

“Restaurante El Fogón” S.R.L. de la Provincia de Huaraz, 2020. La mayor parte de sus empleados no participan en la elaboración del plan estratégico para la gestión de riesgos. De mismos modos, la mitad de sus trabajadores no están preparados para afrontar los riesgos en la empresa. De igual forma, los trabajadores en su mayoría desconocen la existencia de los mecanismos para identificar los tipos de riesgos en la empresa. Asimismo, con poca frecuencia toman en cuenta la magnitud de los riesgos que pueden afectar a la empresa.

4. Respecto al objetivo específico 3. En los resultados de esta tesis se determinó que en los factores relevantes de supervisión y monitoreo en la microempresa “Restaurante El Fogón” S.R.L. de la Provincia de Huaraz, 2020. No existen lo suficientemente adecuada las actividades para la prevención y monitoreo del cumplimiento de las funciones de los trabajadores. Mientras que las acciones de seguimiento de resultados de las actividades realizan de manera significativamente positiva. Por otro lado, la gerencia no realiza las evaluaciones periódicas del sistema de control interno. Asimismo, la empresa no implementa las estrategias para evitar que las deficiencias detectadas puedan a afectar el logro de objetivos de la empresa. Mientras que los empleados tienen alto compromiso para contribuir al mejoramiento de los resultados de la empresa, y tienen toda la voluntad de colaborar para obtener un buen resultado y lograr que la empresa tenga más confianza ante sus trabajadores.

Recomendaciones

1. Difusión de misión y visión de la empresa para que los empleados conozcan, qué objetivos se han propuesto lograr y la manera en las que aspiran lograrlo, asimismo el fundamento normativo que lo sustenta como: reglamento interno, convenios colectivos de trabajo, política de promoción al personal, códigos de ética, regla específica de las actividades realizadas y otros. La empresa debe elaborar manuales, establecer normas, políticas y roles que guíen las tareas de ese modo mantener informado a los trabajadores.
2. Promover acciones estratégicas para garantizar el desempeño eficiente del personal de manera individual y colectiva que favorezcan la acción cooperativa para el mejor logro de sus objetivos de la empresa, a la vez esto permitirá elevar altos niveles de confianza para su desempeño y hacer participar a los trabajadores en la elaboración del plan estratégico para la gestión de riesgos y tengan información con claridad y detalle para la identificación de los riesgos, así como, su impacto potencial en logro de sus objetivos.
3. Fortalecer las competencias de sus trabajadores para afrontar los riesgos en la empresa, según sus políticas y procedimientos que permita desempeñarse con eficacia y eficiencia y así implementar los mecanismos para identificar los tipos de riesgos en la empresa, mientras, ya que la identificación del riesgo permite análisis e implementar las contingencias frente a posibles factores que pueden afectar la consecución d ellos objetivos.
4. Implementar las estrategias para evitar que las deficiencias detectadas puedan afectar el logro de objetivos de la empresa, con el propósito prevenir, disminuir, informar y aceptar los riesgos que puedan afectar a los objetivos de la empresa.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, R., & Armenta, C. (2012). *La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresa en México*.
https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d_-_la_importancia_del_contorl_interno_en_las_pequenas_y_medianas_empresas_en_mexicox.pdf
- Alvarado, M. (2011). Propuesta de implementación de un sistema de control interno basado en el Modelo Coso, aplicado a la empresa electro Instalaciones en la Ciudad de Cuenca. *Universidad Politecnica Salesiana*, 135.
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1312/13/UPS-CT002180.pdf>
- Angeles Leon, M. (2017). Caracterizacion del controlinterno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Peru: caso empresa grupo mercantil Saenz E.I.R.L.- Casma 2017. *Mayra Yanira Gomez Moran*, 75.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/823/CONTROL_INTE_RNO_ADMINISTRATIVO_SANCHEZ_ADANAQUE_ENID_YAQUELINE.pdf?sequence=1
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación introducción a la metodología científica*.
- Auditoría Interna de la Nación. (2017). *Normas generales de control interno*.
- CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN VERSIÓN 002 CHIMBOTE-PERÚ*.
(n.d.). Retrieved November 7, 2019, from www.uladech.edu.pe
- Contraloría General de la República. (2020). Marco Conceptual Del Control Interno.
Contraloría General de La República, 62.

- Del Toro, J., Armada, E., Santos, C., & Fonteboa, A. (2015). *Control Interno*.
- El Comercio. (2014). *Empresas peruanas deben conocerse para evitar fraudes Ejecutivos*.
El Comercio Perú. <https://elcomercio.pe/economia/ejecutivos/empresas-peruanas-deben-conocerse-evitar-fraudes-328697-noticia/>
- Gil, H. (2012). Sistema de estructuración integral de control interno para el área de inventarios del sector fabricante de carrocerías ubicado en el Estado de Aragua - Venezuela. *הגות עסקית*, 66, 37–39.
- Girón, M. (2016). *Los mecanismos de control interno administrativo de los restaurantes del distrito de Sechura y su impacto en los resultados de gestión en el periodo 2015*.
- Gómez, G. (2018). *Control interno en la organización empresarial*. GestioPolis.
<https://www.gestiopolis.com/control-interno-organizacion-empresarial/>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*.
https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- La República. (2017). *El 52% de las empresas peruanas no cuenta con un plan de contingencia ante desastres naturales*. <https://larepublica.pe/economia/868843-ey-peru-el-52-de-las-empresas-peruanas-no-cuenta-con-un-plan-de-contingencia-ante-desastres-naturales/>
- Leon, M. (2017). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa grupo mercantil saenz E.I.R.L. - Casma 2017*.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2833/CONTROL_INT-ERNO_EMPRESAS_COMERCIALES_ANGELES_LEON_MAJUMI.pdf?sequence

=1&isAllowed=y

Lobos, R. (2010). *Marco integrado de Control Interno latinoamericano - GestioPolis*.

<https://www.gestiopolis.com/marco-integrado-control-interno-latinoamericano/>

López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*.

https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf

Mantilla, S. (2018). *Auditoría control interno*.

Meléndez, J. (2014). *Control Interna*. Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

Oliveira, W. (2017). *Descubra qué son los controles internos y cuál es su importancia en*

la gestión empresarial. Heflo. <https://www.heflo.com/es/blog/planificacion-estrategica/controles-internos/>

Pintado, E. (2015). *Los mecanismos de control interno y su impacto en los resultados de gestión de los restaurantes carnes y parrillas de la ciudad de Piura el Año, 2014*.

Posso Rodelo, J., & Barrios Barrios, M. (2014). *Diseño de un modelo de control interno en*

la empresa prestadora de servicios Hoteleros Eco Turísticos Nativos activos Eco Hotel la cocotera, que permitiera el mejoramiento de la información financiera. 89.

<https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/2130/TESIS>

CONTROL INTERNO-PRESENTACION FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ruíz Aguilar, R. E. (2019). *Sistemas de Control Interno*. *Universidad Nacional Autónoma de México*, 53(9), 239.

https://www.academia.edu/40225629/COORDINACIÓN_GENERAL

Santillana. (2011). *Métodos para examinar y evaluar el control interno*. 449–482.

http://www.pearsonenespanol.com/docs/librariesprovider5/files_recursoSMCC/santillan

a_sistemas_de_c_i_3e_cap16.pdf

Servin, L. (2018). *Por qué es importante el control interno en las empresas*. Deloitte.

<https://www2.deloitte.com/py/es/pages/audit/articles/opinion-control-interno-empresas.html>

Sunción Apestequia, M. C. (2018). *Los mecanismos de control interno en el rubro restaurantes del Perú. caso: servicios generales Medsun Restaurante Blanquiroja-Piura, 2018*. 81.

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/823/CONTROL_INTE_RNO_ADMINISTRATIVO_SANCHEZ_ADANAQUE_ENID_YAQUELINE.pdf?sequence=1

Vergara de la Ossa, R. (2018). Modelo de Control Interno para pequeños y medianos restaurantes. *Libre Empresa*, 15(2), 75–97. <https://doi.org/10.18041/1657-2815/libreempresa.2018v15n2.5284>

Anexos

Anexo 1: Cronograma de actividades

N°	ACTIVIDAD	Año 2020								Año 2021								
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Elaboración del Proyecto	X																
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		X															
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			X														
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación				X													
5	Mejora del marco teórico y metodológico					X												
6	Elaboración y validación del instrumento de recolección de Información						X											
7	Elaboración del consentimiento informado							X										
8	Recolección de datos								X									
9	Presentación de resultados de la investigación									X								
10	Redacción de fichas bibliográficas - antecedentes									X								
11	Revisión de literatura									X								
12	Análisis e interpretación de resultados									X								
13	Redacción de conclusiones										X							
14	Redacción de la introducción										X							
15	Redacción del resumen										X							
16	Redacción del abstract											X						
17	Presentación de resultados											X						
18	Análisis e Interpretación de los resultados												X					
19	Redacción del informe preliminar												X					
20	Revisión del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación													X				
21	Aprobación del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación														X			
22	Presentación de ponencia en jornadas de investigación															X	X	
23	Redacción de artículo científico																	X

Anexo 2: Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
Impresiones			
Fotocopias			
Empastado			
Papel bond A-4 (500 hojas)			
Lapiceros			
Servicios			
Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			
Gastos de viaje			
Pasajes para recolectar información			
Sub total			
Total de presupuesto desembolsable			
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% ó Número	Total (S/.)
Servicios			
Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			
Total (S/.)			

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA



PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la empresa para desarrollar el trabajo de investigación denominado **“Propuestas de mejora de los factores relevantes de control interno para la microempresa, “Restaurante El fogón” S.R.L. De la provincia de Huaraz, 2020”**. Sus respuestas anónimas se guardarán con absoluta confidencialidad y sólo servirán para fines académicos y de investigación. La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación

Encuestador (a): ...

Fecha: .../...../.....

1. ¿La empresa ha difundido la misión y visión para conocimiento de todos?

Si

No

2. ¿Los trabajadores de la empresa practican valores éticos?

Si

No

3. ¿Sientes que la empresa reconoce y valora tu trabajo?

Si

No

4. ¿La empresa hace conocer sus instrumentos de gestión para la administración estratégica?

Si

No

5. ¿La empresa promueve acciones estratégicas para garantizar el desempeño eficiente del personal de manera individual y colectiva?

Si

No

6. ¿Participas en la elaboración del plan estratégico para la gestión de riesgos?

Si

No

7. ¿Está preparado para afrontar los riesgos en la empresa?

Si

No

8. ¿Existen mecanismos para identificar los tipos de riesgos en la empresa?

Si

No

9. ¿Tienes en cuenta la magnitud de los riesgos que pueden afectar a la empresa?

Si

No

10. ¿Existen adecuadas actividades para la prevención y monitoreo del cumplimiento de las funciones de los trabajadores?

Si

No

11. ¿El sistema de control interno es evaluado periódicamente por la dirección?

Si

No

12. ¿La empresa realiza acciones de seguimiento de resultados de las actividades?

Si

No

13. ¿Existen estrategias para evitar que las deficiencias detectadas puedan afectar el logro de objetivos de la empresa?

Si

No

14. ¿Consideras que tienes compromiso personal para contribuir al mejoramiento de los resultados?

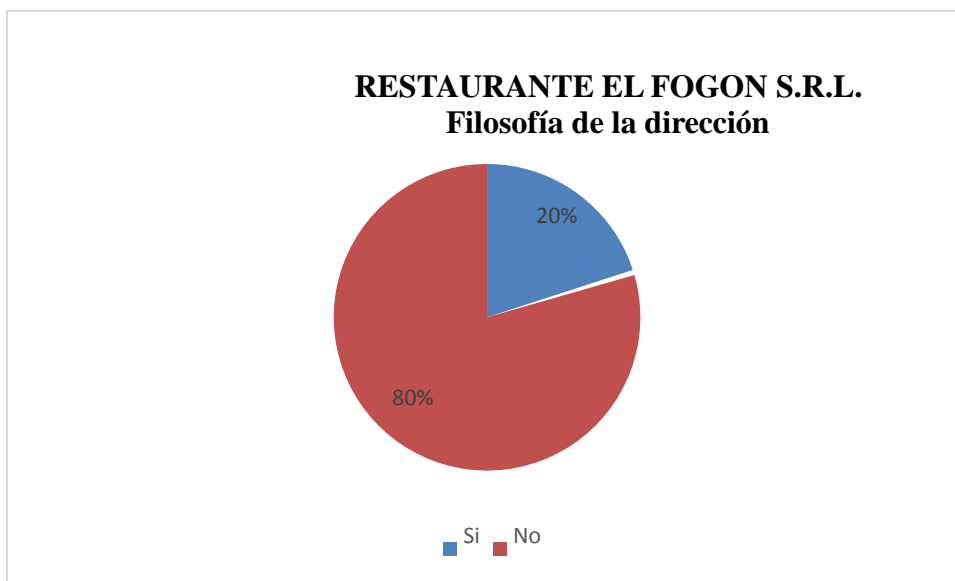
Si

No

GRAFICOS

Respecto al objetivo específico 1. Determinar y describir los factores relevantes del ambiente de control en la microempresa “Restaurante El Fogón” S.R.L. la Provincia de Huaraz, 2020.

Gráfico 1

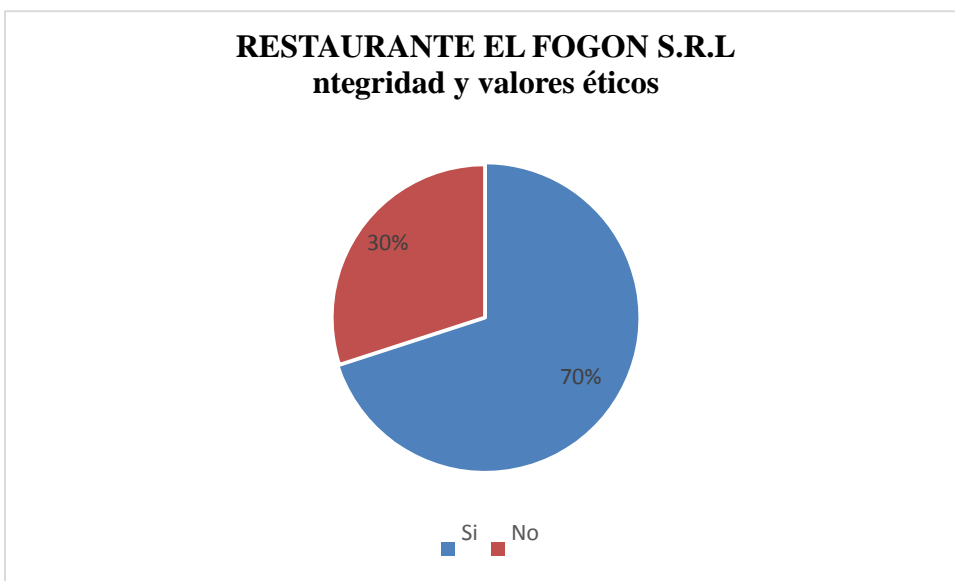


INTERPRETACIÓN

De acuerdo con los resultados de tabulación:

Fueron entrevistados 10 trabajadores del “Restaurante El Fogón” S.R.L. de la Provincia de Huaraz: 2 trabajadores responden que la empresa ha difundido la misión y visión, mientras que 8 trabajadores indican que la empresa no ha difundido su misión y visión.

Gráfico 2



INTERPRETACIÓN

De acuerdo con los resultados de tabulación.

Fueron entrevistados 10 trabajadores del “Restaurante El Fogón” S.R.L. de la Provincia de Huaraz: 7 trabajadores respondieron que sí practican los valores éticos en la empresa, mientras tanto, 3 trabajadores indican que no se practica los valores éticos en la empresa.

Gráfico 3



INTERPRETACIÓN

De acuerdo con los resultados de tabulación.

Fueron entrevistados 10 trabajadores del “Restaurante El Fogón” S.R.L. de la Provincia de Huaraz: 9 trabajadores manifiestan que la empresa reconoce y valora su trabajo, mientras que, 1 trabajador siente que la empresa no reconoce y valora su trabajo.

Gráfico 4

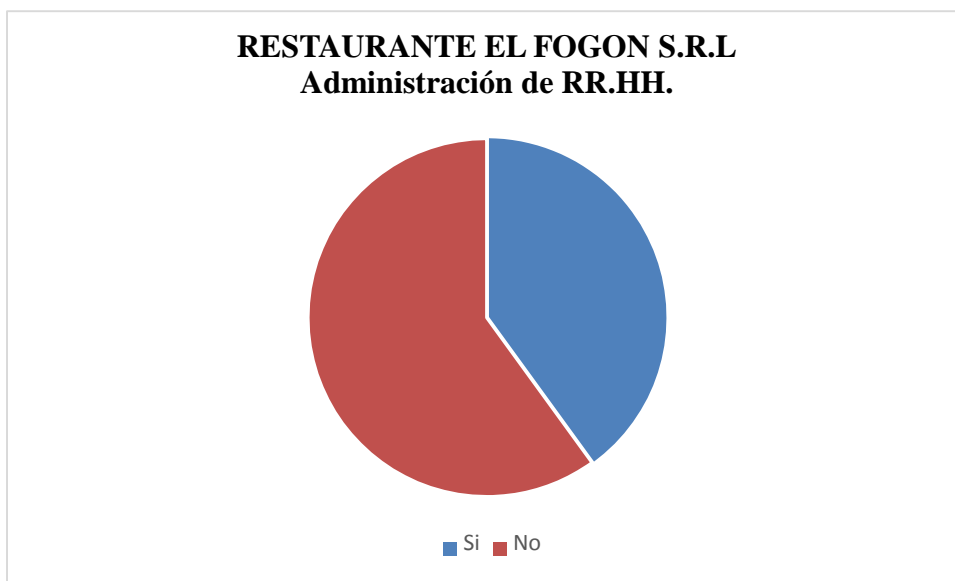


INTERPRETACIÓN

De acuerdo con los resultados de tabulación.

Fueron entrevistados 10 trabajadores del “Restaurante El Fogón” S.R.L. de la Provincia de Huaraz: 1 trabajador manifiesta que la empresa sí difunde sus instrumentos de gestión para la administración estratégica, mientras que, 9 trabajadores manifiestan que la empresa no difunde sus instrumentos de gestión estratégica.

Gráfico 5



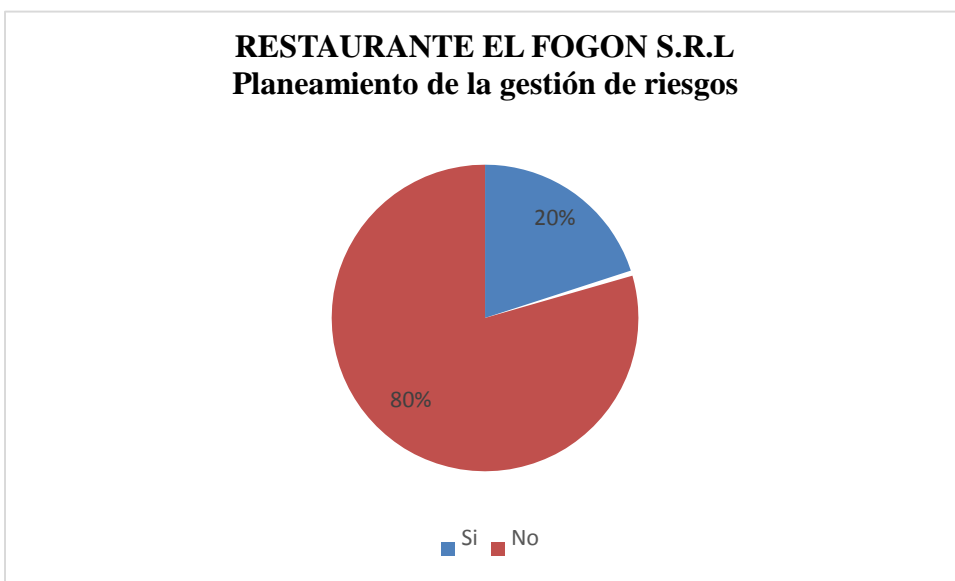
INTERPRETACIÓN

De acuerdo con los resultados de tabulación.

Fueron entrevistados 10 trabajadores del “Restaurante El Fogón” S.R.L. de la Provincia de Huaraz: 4 trabajadores manifiestan que la empresa sí promueve acciones estratégicas para garantizar el desempeño eficiente del personal de manera individual y colectiva, mientras que 6 trabajadores manifiestan que la empresa no promueve acciones estratégicas para garantizar el desempeño eficiente del personal de manera individual y colectiva.

Respecto al objetivo específico 2. Determinar y describir los factores relevantes de evaluación de riesgos en la microempresa “Restaurante El Fogón” S.R.L. de la Provincia de Huaraz, 2020.

Gráfico 6

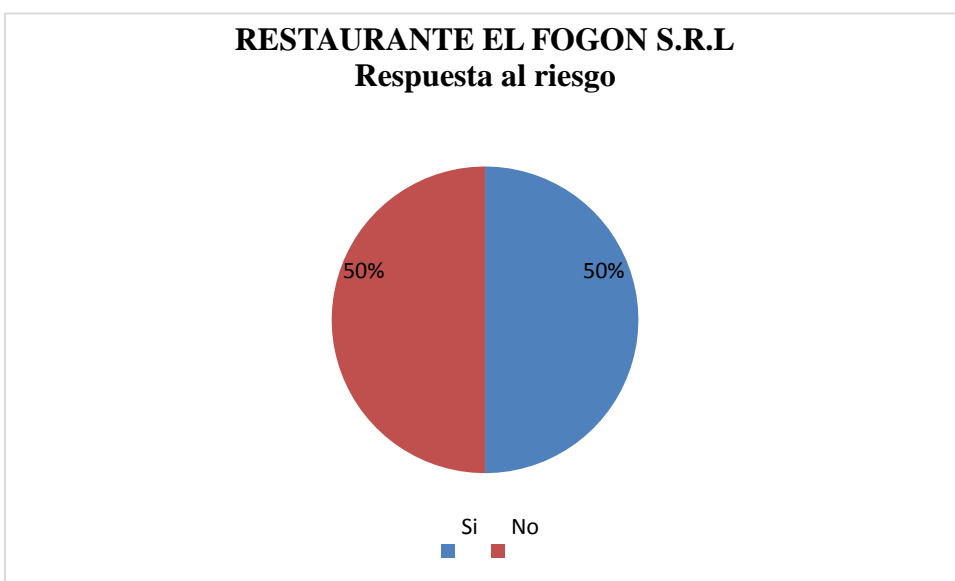


INTERPRETACIÓN

De acuerdo con los resultados de tabulación.

Fueron entrevistados 10 trabajadores del “Restaurante El Fogón” S.R.L. de la Provincia de Huaraz: 2 trabajadores manifiestan que sí, participa en la elaboración del plan estratégico para la gestión de riesgos, mientras que 8 trabajadores indican que no han participado en planeamiento estratégico para la gestión de riesgos.

Gráfico 7

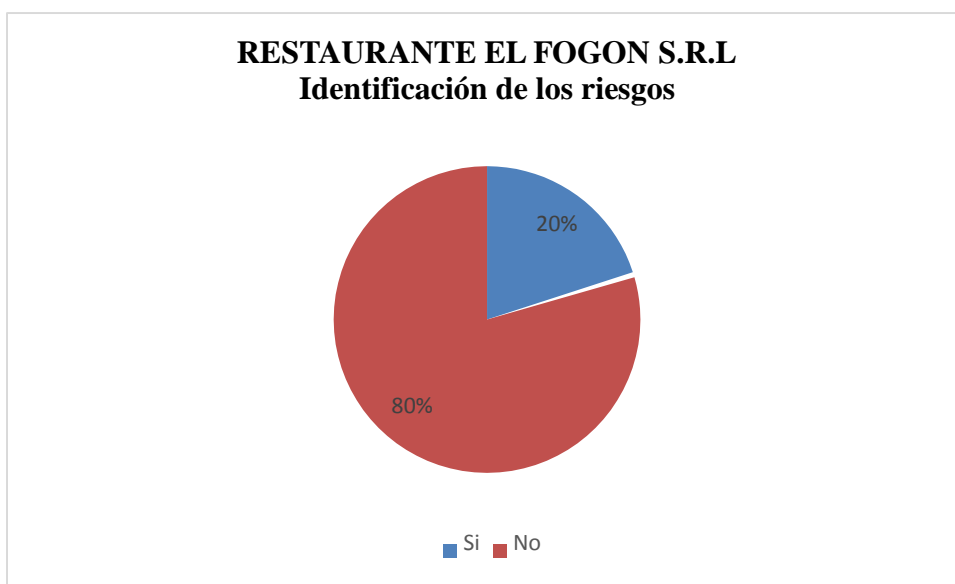


INTERPRETACIÓN

De acuerdo con los resultados de tabulación.

Fueron entrevistados 10 trabajadores del “Restaurante El Fogón” S.R.L. de la Provincia de Huaraz: 5 trabajadores manifiestan que sí, están preparados para afrontar los riesgos en la empresa, mientras que, 5 trabajadores indican que no están preparados para afrontar los riesgos en la empresa.

Gráfico 8

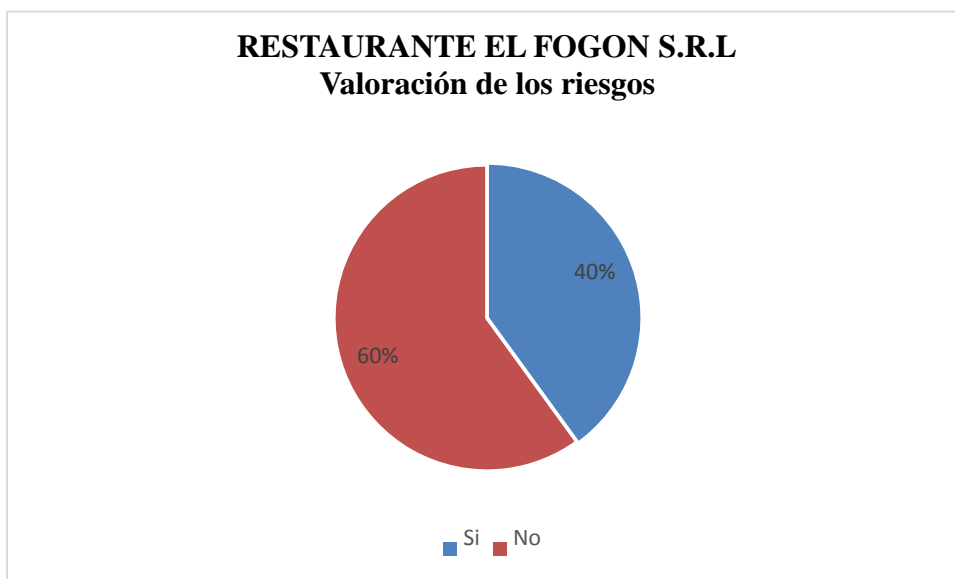


INTERPRETACIÓN

De acuerdo con los resultados de tabulación.

Fueron entrevistados 10 trabajadores del “Restaurante El Fogón” S.R.L. de la Provincia de Huaraz: 2 manifiestan que sí existen mecanismos para identificar los tipos de riesgos en la empresa, mientras que 8 trabajadores indican que no existen mecanismos para identificar los tipos de riesgos en la empresa.

Gráfico 9



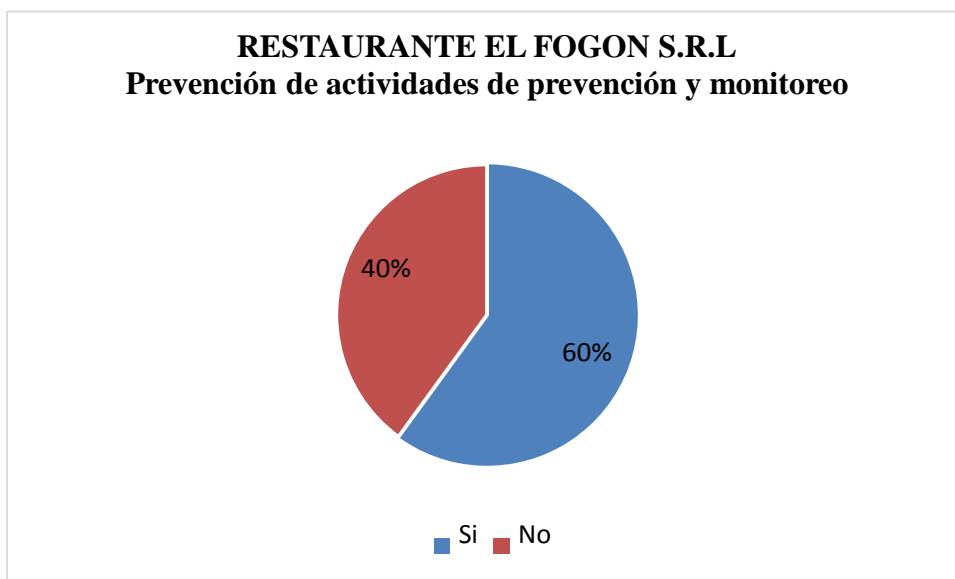
INTERPRETACIÓN

De acuerdo con los resultados de tabulación.

Fueron entrevistados 10 trabajadores del “Restaurante El Fogón” S.R.L. de la Provincia de Huaraz: 4 trabajadores manifiestan toman en cuenta la magnitud de los riesgos que pueden afectar a la empresa, mientras que, 6 trabajadores indican que no toman en cuenta la magnitud de los riesgos que pueden afectar a la empresa.

Respecto al objetivo específico 3. Determinar y describir los factores relevantes de supervisión y monitoreo en la microempresa “Restaurante El Fogón” S.R.L. de la Provincia de Huaraz, 2020.

Gráfico 10



INTERPRETACIÓN

Fueron entrevistados 10 trabajadores del “Restaurante El Fogón” S.R.L. de la Provincia de Huaraz: 6 trabajadores manifiestan que sí existen adecuadas actividades para la prevención y monitoreo del cumplimiento de las funciones de los trabajadores, mientras que 4 trabajadores indican que no existen adecuadas actividades para la prevención y monitoreo del cumplimiento de las funciones de los trabajadores.

Gráfico 11

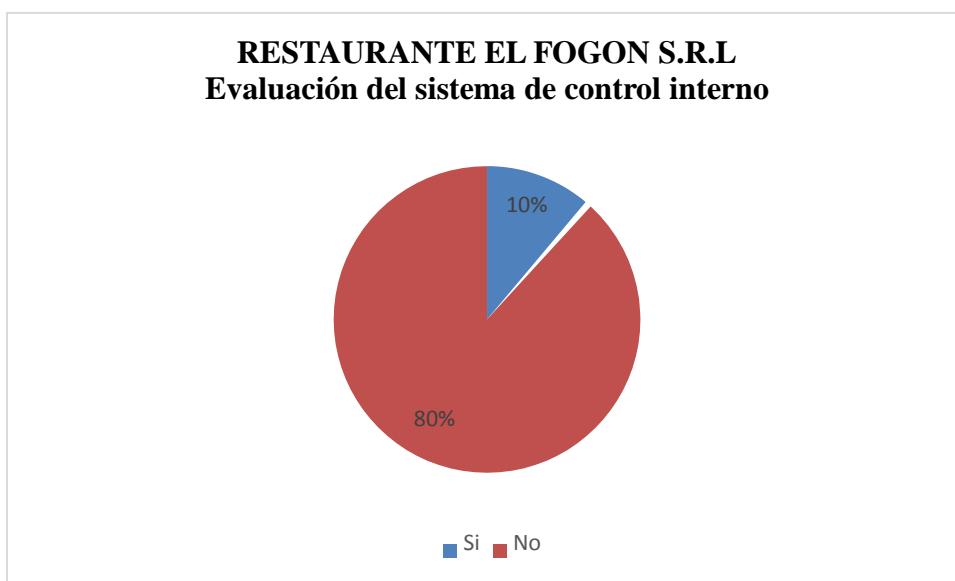


INTERPRETACIÓN

De acuerdo con los resultados de tabulación.

Fueron entrevistados 10 trabajadores del “Restaurante El Fogón” S.R.L. de la Provincia de Huaraz: en su totalidad de entrevistados que son 10 trabajadores manifiestan que la empresa, sí realiza acciones de seguimiento de resultados de las actividades.

Gráfico 12

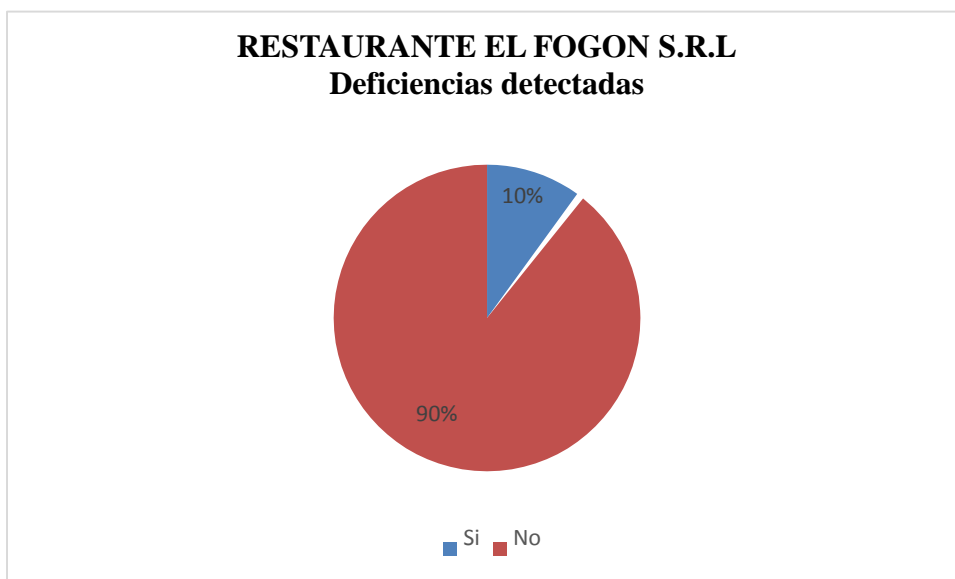


INTERPRETACIÓN

De acuerdo con los resultados de tabulación.

Fueron entrevistados 10 trabajadores del “Restaurante El Fogón” S.R.L. de la Provincia de Huaraz: 1 trabajadores manifiestan que sí, la gerencia evalúa periódicamente el sistema de control interno, mientras que 9 trabajadores indican que gerencia no evalúa periódicamente el sistema de control interno.

Gráfico 13

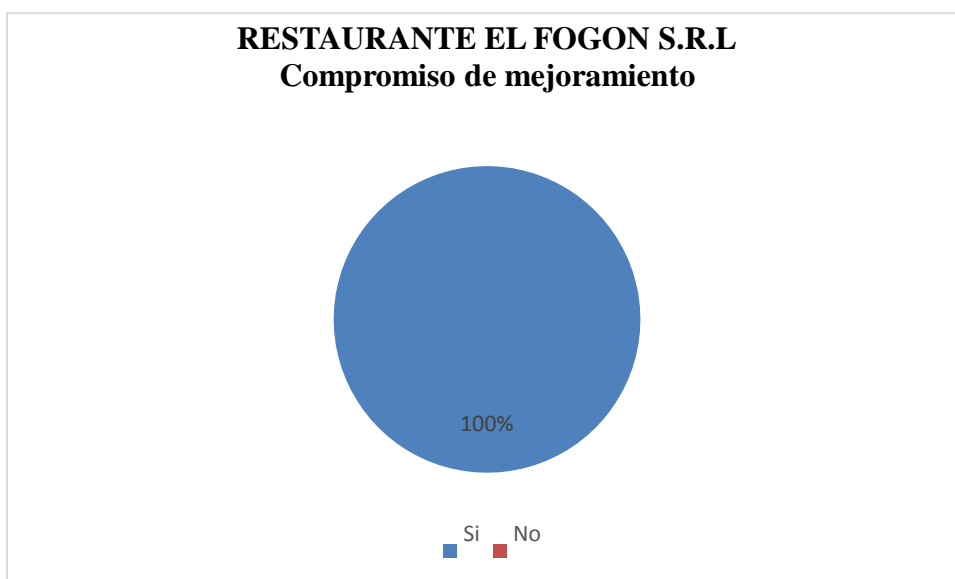


INTERPRETACIÓN

De acuerdo con los resultados de tabulación.

Fueron entrevistados 10 trabajadores del “Restaurante El Fogón” S.R.L. de la Provincia de Huaraz: 1 trabajador manifiesta que sí, existen estrategias para evitar que las deficiencias detectadas puedan a afectar el logro de objetivos de la empresa, mientras que 9 trabajadores indican que no existen estrategias para evitar que las deficiencias detectadas puedan a afectar el logro de objetivos de la empresa.

Gráfico 14



INTERPRETACIÓN

De acuerdo con los resultados de tabulación.

Fueron entrevistados 10 trabajadores del “Restaurante El Fogón” S.R.L. de la Provincia de Huaraz: en totalidad de 10 trabajadores entrevistados consideran que tienen compromiso personal para contribuir al mejoramiento de los resultados.

Anexo 1: Cronograma de actividades

N°	ACTIVIDAD	Año 2020								Año 2021								
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Elaboración del Proyecto	X																
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		X															
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			X														
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación				X													
5	Mejora del marco teórico y metodológico					X												
6	Elaboración y validación del instrumento de recolección de Información						X											
7	Elaboración del consentimiento informado							X										
8	Recolección de datos								X									
9	Presentación de resultados de la investigación									X								
10	Redacción de fichas bibliográficas - antecedentes									X								
11	Revisión de literatura									X								
12	Análisis e interpretación de resultados									X								
13	Redacción de conclusiones										X							
14	Redacción de la introducción										X							
15	Redacción del resumen										X							
16	Redacción del abstract											X						
17	Presentación de resultados											X						
18	Análisis e Interpretación de los resultados												X					
19	Redacción del informe preliminar												X					
20	Revisión del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación													X				
21	Aprobación del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación														X			
22	Presentación de ponencia en jornadas de investigación															X	X	
23	Redacción de artículo científico																	X

Anexo 2: Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
Impresiones			
Fotocopias			
Empastado			
Papel bond A-4 (500 hojas)			
Lapiceros			
Servicios			
Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			
Gastos de viaje			
Pasajes para recolectar información			
Sub total			
Total de presupuesto desembolsable			
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% ó Número	Total (S/.)
Servicios			
Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			
Total (S/.)			

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA



El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la empresa para desarrollar el trabajo de investigación denominado **“Propuestas de mejora de los factores relevantes de control interno para la microempresa, “Restaurante El fogón” S.R.L. De la provincia de Huaraz, 2020”**. Sus respuestas anónimas se guardarán con absoluta confidencialidad y sólo servirán para fines académicos y de investigación. La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación

Encuestador (a): ...

Fecha: .../...../.....

1. ¿La empresa ha difundido la misión y visión para conocimiento de todos?

Si

No

2. ¿Los trabajadores de la empresa practican valores éticos?

Si

No

15. ¿Sientes que la empresa reconoce y valora tu trabajo?

Si

No

16. ¿La empresa hace conocer sus instrumentos de gestión para la administración estratégica?

Si

No

17. ¿La empresa promueve acciones estratégicas para garantizar el desempeño eficiente del personal de manera individual y colectiva?
- Si
- No
18. ¿Participas en la elaboración del plan estratégico para la gestión de riesgos?
- Si
- No
19. ¿Está preparado para afrontar los riesgos en la empresa?
- Si
- No
20. ¿Existen mecanismos para identificar los tipos de riesgos en la empresa?
- Si
- No
21. ¿Tienes en cuenta la magnitud de los riesgos que pueden afectar a la empresa?
- Si
- No
22. ¿Existen adecuadas actividades para la prevención y monitoreo del cumplimiento de las funciones de los trabajadores?
- Si
- No
23. ¿El sistema de control interno es evaluado periódicamente por la dirección?
- Si
- No
24. ¿La empresa realiza acciones de seguimiento de resultados de las actividades?
- Si
- No
25. ¿Existen estrategias para evitar que las deficiencias detectadas puedan afectar el logro de objetivos de la empresa?
- Si
- No
26. ¿Consideras que tienes compromiso personal para contribuir al mejoramiento de los resultados?

Si

No

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula **Propuestas de mejora de los factores relevantes de control interno para la microempresa, “Restaurante el Fogon” s.r.l. De la Provincia de Huaraz, 2020** y es dirigido por VERAMENDI SANCHEZ, Sanibet Beronica, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: determinar las **Propuestas de mejora de los factores relevantes de control interno para la microempresa, “Restaurante el Fogon” s.r.l. De la Provincia de Huaraz, 2020**.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 15 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 927744248. Si desea, también podrá escribir al correo sveramendisanchez@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: OBREGON HUANUCO, Aydee America (administradora)

Fecha: 09/10/2020

Correo electrónico:



Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información):



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS

(Ciencias Sociales)



Estimado/a participante

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación en Ciencias Sociales, conducida por *Veramendi Sanchez sanibet*, que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

La investigación denominada: **Propuestas de mejora de los factores relevantes de control interno para la microempresa, “Restaurante el Fogon” s.r.l. De la Provincia de Huaraz, 2020**

- La entrevista durará aproximadamente 10 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.
- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado; así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: sveramendisanchez@gmail.com o al número 927744248 Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico 0803101144@uladech.pe

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo:	Aydee America OBREGON HUANUCO (ADMINISTRADORA)
Firma del participante:	
Firma del investigador:	
Fecha:	19/10/2020