



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACIÓN DE FACTORES RELEVANTES
DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS NACIONALES DEL SECTOR
SERVICIO, CASO RESTAURANTE CEVICHE 5,
DISTRITO DE SULLANA -AÑO 2019**

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

AUTORA:

CALDERON PUA, DULCE ANGELA

ORCID: 0000-0002-5328-0371

ASESOR:

POLO RUIZ, ROBERT IVAN

ORCID: 0000-0002-9215-0932

SULLANA – PERÚ

2021



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACIÓN DE FACTORES RELEVANTES
DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS NACIONALES DEL SECTOR
SERVICIO, CASO RESTAURANTE CEVICHE 5,
DISTRITO DE SULLANA -AÑO 2019**

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

AUTORA:

CALDERON PUA, DULCE ANGELA

ORCID: 0000-0002-5328-0371

ASESOR:

POLO RUIZ, ROBERT IVAN

ORCID: 0000-0002-9215-0932

SULLANA – PERÚ

2021

1. Título de la tesis

“Caracterización de factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales del sector servicio, caso Restaurante Ceviche 5, distrito de Sullana - año 2019”

2. Equipo de trabajo

AUTOR

CALDERÓN PUA, DULCE ANGELA

ORCID: 0000-0002-5328-0371

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

ASESOR

MG. C.P.C POLO RUIZ, ROBERT IVAN

ORCID ID: 0000-0002-9215-0932

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

JURADO

Mg.CPC. Saavedra Chiroque Alejandro Arturo

ORCID ID: 0000-0001-8886-6519

Mg.CPC. Gomez Reto Jannyna

Orcid: 0000-0002-6355-1614

Mg. CPC. Jurado Rosas Adolfo Antenor

ORCID: 0000-0002-2840-0378

3. Hoja de firma de jurado y asesor

Mg. Saavedra Chiroque Alejandro Arturo
PRESIDENTE

Mg. Gomez Reto Jannyna

MIEMBRO

Mg. Jurado Rosas Adolfo Antenor
MIEMBRO

Mg. Polo Ruiz, Robert Ivan
ASESOR

4. Agradecimiento y dedicatoria

Agradecimiento

Le agradezco profundamente a Dios por proveerme sabiduría y fortaleza, guiándome paso a paso, por bendecirme a diario y por permitir conocer a grandes personas en este trayecto tan importante de mi vida

A mi familia, por creer y confiar en mí, por depositar todo su amor, anhelo y confianza. Por sus palabras de aliento para no rendirme.

Así mismo le doy infinitas gracias a mis docentes, por brindarme su sabiduría, carisma y paciencia que nos ofrece a cada alumno. Sus enseñanzas las tendré siempre presente.

Muchas Gracias Por todo.

Dedicatoria

Le dedico el presente trabajo con todo mi amor a Dios, quien me inspiro para la realización de este proyecto, por darme salud y bendición para alcanzar mis metas como persona y profesional.

Así mismo a mis padres y hermanas por brindarme su apoyo incondicional a lo largo de mi trayectoria en esta etapa porque son mi gran motivo para salir adelante.

5. Resumen y Abstract

La investigación tuvo como objetivo general establecer las características del control interno en las micro y/o pequeñas empresas nacionales del sector servicio, en el restaurant “CEVICHE 5”, distrito de Sullana - año 2019. Utilizando como metodología de naturaleza descriptiva, no experimental y de corte transversal, aplicando como instrumento un cuestionario de preguntas cerradas contando con 20 trabajadores de la empresa, respectivamente encontrando así los siguientes resultados: Respecto al objetivo específico n°01: La empresa al momento de emplear el control de inventario no se encuentra de manera organizada, y la información no está detalla. Respecto al objetivo n°02: Según una de las interrogante, la empresa nos muestra que si realiza todo el proceso para manejar el área de almacén pero aun así falta llevar un buen control de existencias, donde los encargados sepan operar los sistemas de kardex ya que este es de suma importancia al proporcionar la información, mejorando así el control de gestión. Finalmente podemos concluir que las micro y pequeñas empresas del sector servicio en la ciudad de Sullana no tienen un sistema de control implementado y la mayoría cuentan con muchas deficiencias en el área de almacén al igual que el caso de estudio, no cumple con un adecuado control en su generalidad. Se sugiere a la empresa de estudio debe capacitar al personal, para el manejo de sistemas de inventarios y/ o kardex, disponer de un almacén totalmente espacioso y analizar periódicamente los productos para evitar caducidad o descomposición así detectar los errores de manera rápida.

Palabras clave: Caracterización, Control interno, Restaurante

Abstract

The general objective of the research was to establish the characteristics of internal control in national micro and / or small companies of the service sector, in the restaurant "CEVICHE 5", district of Sullana - year 2019, using descriptive, non- experimental and cross-sectional, applying as an instrument a questionnaire of closed questions counting on 20 workers of the company, respectively, thus finding the following results: Regarding the specific objective n ° 01: The company at the time of using inventory control is not in a organized, and the information is not detailed. Regarding objective n ° 02: According to one of the questions, the company shows us that if it carries out the entire process to manage the warehouse area but still needs to keep a good stock control, where the managers know how to operate the kardex systems already that this is of utmost importance when providing the information, thus improving management control. Finally, we can conclude that the micro and small companies in the service sector in the city of Sullana do not have a control system in place and most have many deficiencies in the warehouse area, as in the case study, they do not comply with adequate control in its generality. It is suggested that the study company should train the staff, for the management of inventory systems and / or kardex, have a totally spacious warehouse and periodically analyze the products to avoid expiration or decomposition in order to detect errors quickly.

Keywords: Characterization, Internal control, Restaurant

6. Índice del contenido

1.	Título de la tesis.....	iii
2.	Equipo de trabajo.....	iv
3.	Hoja de firma de jurado y asesor.....	v
4.	Agradecimiento y dedicatoria.....	vi
5.	Resumen y Abstract.....	viii
6.	Índice del contenido	x
7.	Índice de tablas, gráficos y cuadros.....	xii
I.	Introducción.....	15
II.	Revisión de literatura	18
2.1	Antecedentes	18
2.1.1	Nivel internacional	18
2.1.2	Nivel nacional.....	19
2.1.3	Nivel local	21
2.2	Bases teóricas	23
2.2.1	Teorías del control interno.....	23
2.2.2	Teorías de las MYPES.....	29
2.2.3	Teorías de la empresa	33
2.2.4	Teorías del sector servicio	33
2.2.5	Descripción de la empresa del caso de estudio	34
2.2.6	Marco conceptual	36
III.	Hipótesis	38
3.1	Hipótesis.....	38
3.2	Variable	38
IV.	Metodología	39
4.1	Tipo y nivel de investigación	39
4.2	Diseño de investigación	39
4.3	Población y muestra	40
4.4	Definición y operacionalización de variable.....	41
4.5	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	45
4.6	Plan de análisis.....	45
4.7	Matriz de consistencia.....	46

4.8	Principios éticos	47
V.	Resultados	49
5.1	Resultados de la encuesta:.....	49
5.2	Análisis de resultados.....	69
VI.	Conclusiones y Recomendaciones	76
6.1	Conclusiones	76
6.2	Recomendaciones.....	78
	Aspectos complementarios	79
	Referencia bibliográfica.....	79
	Anexos	85
	Anexo 01: Cronograma de actividades	85
	Anexo 02: Presupuesto.....	86
	Anexo 03: Cuestionario.....	87
	Anexo 04: Ficha Ruc.....	89
	Anexo 05: Consentimiento informado	90
	Anexo 06: Fichas bibliográficas.....	91
	Anexo 07: Evidencias	92

7. Índice de tablas, gráficos y cuadros

Tabla 1 Evaluación del control interno	49
Tabla 2 Distribución de lo trabajadores	50
Tabla 3 Integración del personal	51
Tabla 4 Selección del personal	52
Tabla 5 Identificación de riesgos	53
Tabla 6 Deficiencias tratadas	54
Tabla 7 Medidas de prevención	55
Tabla 8 Capacitación del personal	56
Tabla 9 Seguros del personal	57
Tabla 10 Control de mercaderías	58
Tabla 11 Tipo de control en almacén.....	58
Tabla 12 Control de procesos	60
Tabla 13 Procesos de manejo de información documentaria	61
Tabla 14 Comparación de controles con los objetivos	62
Tabla 15 Información en el desarrollo de actividades	63
Tabla 16 Líneas de comunicación e información	64
Tabla 17 Sistema de información	65
Tabla 18 Periodo de análisis del sistema de información	66
Tabla 19 Evaluación de los componentes del control interno	67
Tabla 20 Supervisión de las deficiencias de la empresa	68

Índice de gráficos

Grafico 1 Evaluación del control interno.....	49
Grafico 2 Distribución de los trabajadores	50
Grafico 3 Integración del personal.....	51
Grafico 4 Selección del personal	52
Grafico 5 Identificación de riesgos	53
Grafico 6 Deficiencias tratadas	54
Grafico 7 Medidas de prevencion	55
Grafico 8 Capacitación del personal	56
Grafico 9 Seguros del personal	57
Grafico 10 Porcentaje de la pregunta n°10-Actividades de control.....	58
Grafico 11 Tipo de control en almacén	59
Grafico 12 Porcentaje de la pregunta n°12-Actividades de control.....	60
Grafico 13 Procesos de manejo de información documentaria	61
Grafico 14 Comparación de controles con los objetivos	62
Grafico 15 Información en el desarrollo de actividades	63
Grafico 16 Líneas de comunicación e información	64
Grafico 17 Sistema de información	65
Grafico 18 Periodo de análisis del sistema de información.....	66
Grafico 19 Evaluación de los componentes del control interno	67
Grafico 20 Supervisión de las deficiencias de la empresa.....	68

Índice de cuadros

Cuadro 1 Definición y operacionalización de variable.....	44
Cuadro 2 Matriz de consistencia.....	44
Cuadro 3 Comparación del Antecedente internacional con el objetivo general	73
Cuadro 5 Comparación del Antecedente Local con el objetivo específico n°02.....	74

I. Introducción

El control interno se constituye en una herramienta fundamental para el desarrollo sostenido de las empresas, permitiendo realizar el control de sus procesos, actividades y procedimientos para una gestión eficiente.(Farfán,2017) Lo que significa que es un conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, estándares, registros, procedimientos y métodos, incluyendo el entorno y las actitudes establecidas por las autoridades y sus supervisores, dirigidas para lograr prevenir riesgos que puedan impactar a las empresas.

A su vez Mantilla, (2008) hace referencia, que “El control interno en las empresas es importante en la medida en que es útil para optimizarla y para prevenir errores y fraudes; el cual se vale de una cadena de valor compuesta por el diseño, implementación, evaluación, auditoría y supervisión”

La empresa “CEVICHE 5” del sector servicio, está registrada en el REMYPE, está se ve afectada por un inadecuado registro en las salidas de los insumos en el almacén durante la jornada de trabajo, lo que conlleva al final del día, una diferencia entre la existencia física con lo vendido, generándose faltantes que perjudique económicamente a la empresa.

Por las razones expuestas, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las características relevantes del control interno de las micro y/o pequeñas empresas nacionales del sector servicio, caso restaurant “CEVICHE 5”, distrito de Sullana - año 2019?

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

Establecer las características del control interno en las micro y/o pequeñas empresas nacionales del sector servicio, en el restaurant “CEVICHE 5”, distrito de Sullana - año 2019.

Para poder conseguir el objetivo general se ha planteado los siguientes objetivos específicos:

1. Identificar las características del control interno en las micro y/o pequeñas empresas nacionales del sector servicio, caso restaurant “CEVICHE 5”, distrito de Sullana - año 2019.
2. Caracterizar el control interno en las micro y/o pequeñas empresas nacionales del sector servicio, caso restaurant “CEVICHE 5” distrito de Sullana - año 2019.
3. Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales del sector servicio, caso restaurant “CEVICHE 5” distrito de Sullana - año 2019.

Esta investigación se justifica porque pretende caracterizar el control interno, de los procesos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio y del restaurant “Ceviche5”, posibilitando la mejora del desarrollo de la actividad para lograr consistencia y/o firmeza en la empresa, tanto como su ejecución permitiría indicar la gran importancia de tener una buena gestión del control interno y cumplir con los objetivos de esta.

Así mismo esta investigación servirá y es adecuado para nuestra, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, incluso como referencia para otros estudiantes de

la Escuela Profesional y a la comunidad científica de las empresas del sector servicio. Desde el punto de vista profesional, se justifica dado que permitirá cumplir con un requisito para obtener el título profesional de Contador Público.

De la misma manera, se aplicó como metodología de estudio de investigación descriptiva, no experimental, y de corte transversal porque los datos serán recolectados en un solo momento (2019).

Como resultados, se obtuvo que la mayoría de micro y pequeñas empresa cuenta con un control interno deficiente sobre todo la mayoría de problemas se encuentran en el área de almacén, determinando la importancia de manejar un buen mecanismo de control interno y contribuyendo a la aplicación de los inventarios para realizarlos estrictamente controlados a través de un registro efectivo y confiable, así conservan una gestión efectiva de la empresa.

En conclusión, se sugiere a la empresa de estudio capacitar al personal, para el manejo de sistemas de inventarios y/ o kardex. Así puedan llevar un registro detallado de los ingresos y salidas en el almacén, disponer de un almacén totalmente espacioso y analizar periódicamente los productos para evitar caducidad o descomposición así detectar los errores de manera rápida.

II. Revisión de literatura

2.1 Antecedentes

2.1.1 Nivel internacional

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

Cuaspu **& Yásnez (2015)** En su tesis titulada “Diseño de un sistema de control interno para las empresas de servicios de restaurantes distintivo q de la zona de mariscal del distrito metropolitano de Quito”. Tiene como objetivo principal detallar procedimientos básicos que mediante la correcta aplicación permitirán establecer un mejor sistema de control interno en los restaurantes del sector de la Mariscal. El investigador aplico metodología descriptiva, cualitativa y métodos de gráfico. Se concluyó que el control interno es un proceso que requiere la participación de todos los involucrados en las áreas de una empresa por lo que se hace necesario que la administración dedique tiempo y recursos a la capacitación inicial del personal, el mismo que de entrada no está preparado y con el conocimiento necesario para adaptarse y acoplarse a los procedimientos internos. También determina que dentro del restaurante una de las áreas con un alto nivel de riesgos es la de inventarios de materia prima debido a la alta rotación de los productos de alimentos lo que dificulta tener un control adecuado de los mismos.

Cruz & Chiriguayo (2017) En su tesis titulada “Diseño de manual de control interno administrativo para el restaurante las parrillas” El objetivo es diseñar un manual de control interno administrativo para el restaurante Las Parrillas, para

este trabajo se aplicó el modelo de gestión de control interno denominado COSO I, este modelo permitirá un proceso administrativo controlado a través de un correcto sistema de control interno, de esa forma se reducirán los riesgos en las operaciones del negocio, además los procedimientos y funciones serán llevados a cabo con eficiencia. Para obtener información se usó técnicas como las encuestas mediante un cuestionario, permitiendo conocer la problemática y los factores que afectan al restaurante. La metodología que aplico el investigador es de tipo cualitativa, descriptiva y analítica, debido a que se describirán todos los procesos administrativos del restaurante. En conclusión, indica que el restaurante presenta actualmente un deficiente control interno en las distintas áreas, la principal causa es la falta de un manual de procedimiento y funciones dirigido al personal del restaurante, esto ha generado desorganización en las operaciones y bajas ventas. Por lo tanto, el presente trabajo de investigación tiene como finalidad el fortalecimiento del sistema de control interno administrativo del restaurante Las Parrillas.

2.1.2 Nivel nacional

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

Alfaro (2016) En su tesis titulada: “Los mecanismos del control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de los restaurantes de la provincia de Ayabaca, año 2016”, Realizada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura-Perú, cuyo objetivo fue analizar los mecanismos del

control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de los restaurantes de la provincia de Ayabaca, año 2016. El investigador aplica la metodología descriptiva, no experimental- transaccional. Se concluye que las deficiencias de los mecanismos de control interno afectan negativamente en la gestión de los restaurantes.

Saravia (2018) En su tesis titulada “Propuesta de un sistema de control de costos de alimentos y bebidas y su incidencia en la gestión empresarial de restaurantes del distrito de los Olivos-Lima metropolitana, año 2016 – 2017” , su objetivo principal es, señalar como el sistema de control de costos de alimentos y bebidas incide en la gestión empresarial de restaurantes en el distrito de Los Olivos – Lima Metropolitana, año 2016-2017. La presente tesis tiene como metodología descriptiva, no experimental ya que en esta investigación se efectúa una descripción y análisis del sistema de control de costos para su implementación en esta unidad. En conclusión, el sistema de control de costos de alimentos y bebidas se perjudica por el inadecuado proceso de almacenamiento, un sistema de control de costos de alimentos y bebidas no se beneficia si cuenta con un defectuoso proceso de almacenamiento, ya sea por rotación de productos, un almacenaje incorrecto o reportes a entregar fuera de tiempo, estos pueden perjudicar a los costos de alimentos y bebidas creando sobre costo. Un buen proceso de almacenaje conlleva a evitar posibles pérdidas por vencimientos, roturas u otro.

Pascual (2018) En su tesis titulada “Caracterización de la gestión de calidad bajo las normas ISO 9001 en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes (pollerías) del distrito de Huaraz, 2015” Su objetivo principal es describir las principales características de la gestión de calidad bajo las normas ISO

9001 en las micro y pequeñas empresas del sector servicios. El investigador utilizó el diseño no experimental- transversal o transaccional y descriptivo. Finalmente, como concluyó que los gerentes perciben un nivel intermedio de deficiencia respecto a los requisitos de la norma ISO 9001 porque consideran que no es un tema fundamental para los restaurantes (pollerías) por ende no cuentan con un buen proceso de elaboración del producto y no hay un control de quejas y reclamos.

Sunci6n (2018) En su tesis titulada “Los Mecanismos De Control Interno En El Rubro Restaurantes Del Per6. Caso: Servicios Generales Medsun Restaurante Blanquiroja – Piura, 2018”. Su objetivo principal es determinar y describir los mecanismos de control interno en el rubro restaurantes del Per6 y de Servicios Generales Medsun “Restaurante Blanquiroja”– Piura, 2018. La investigaci6n es de dise1o No experimental, descriptivo, bibliogr6fico, documental y de caso. Se concluy6 que el 6rea de recursos humanos no toma como prioridad en ver por el desarrollo laboral de sus trabajadores por lo que no est6 cumpliendo con su funci6n principal. De tal manera el restaurante no brinda incentivos, tales como la capacitaci6n, que motiven a sus trabajadores a desempe1ar mejor sus funciones, lo cual origina que el restaurante no cuente con personal comprometido e identificado, por lo que se espera un rendimiento deficiente en sus funciones, y que no se brinde un buen servicio a sus clientes.

2.1.3 Nivel local

En esta investigaci6n se entiende por antecedentes locales, a todo trabajo de investigaci6n hecho por otros investigadores en la regi6n y ciudad Sullana; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de an6lisis de esta investigaci6n.

Verrando (2015) En su tesis titulada “Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: caso de la empresa restaurant pollos a la brasa la cabaña. Sullana, 2014”. En el cual, planteo como objetivo, la Caracterización del Control Interno del Restaurant Pollos a la Brasa La Cabaña en la ciudad de Sullana 2014. El investigador aplico metodología cuantitativa -no experimental, de corte transversal, realizando un cuestionario de 11 preguntas de acuerdo a los componentes de control interno a los trabajadores de la empresa. Llevado a cabo la conclusión que, el control interno, involucra el manejo de la empresa, obteniendo la descripción de las características del restaurant con respecto a la distribución de funciones del personal que en un 90.91% no existe un manual de funciones.

Rivera (2017) En su tesis denominada “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú, rubro restaurantes. Caso restaurante cevichería el Tío Jhony empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Sullana, año 2017” En el cual, propone como objetivo, determinar y describir las principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú rubro restaurantes y del restaurante cevichería “EL TÍO JHONY”, año 2017. El investigador utilizó metodología cualitativa y de nivel de investigación descriptivo -no experimental; así como, se trabajó con una muestra de 8 empleadores de la empresa. Concluyendo que la mayoría de las empresas del sector servicio del Perú rubro restaurantes cuentan con deficiencias en el control interno.

Carhuachinchay (2016) En su tesis titulado “Los mecanismos de control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de los restaurantes

turísticos en la provincia de Sullana - Piura, año 2015”, realizada en la Universidad católica los ángeles de Chimbote, Piura- Sullana, cuyo objetivo fue analizar los mecanismos de control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de los restaurantes turísticos en la provincia de Sullana - Piura, año 2016. El investigador aplico como metodología el diseño no experimental- transaccional- descriptivo y cualitativo tiene como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiestan las variables y proporcionar su descripción. Se concluye que el control de sus bienes en almacén y el control de sus activos fijos, en algunos restaurantes permiten cuantificar su patrimonio, y custodiar sus bienes ante posibles pérdidas y hurtos

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Teorías del control interno

Según Holmes (1973) señala que: El control interno es una función de la gerencia que tiene por objetivo salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización. El cual proporciona a la administración la seguridad de que los informes contables en los que se basa sus decisiones son dignos de crédito en beneficio de la entidad. El control interno forma parte de las funciones que va a desempeñar la gerencia en la entidad, por lo cual uno de sus objetivos es cuidar, proteger, resguardar y asegurar que los recursos del ente estén bien administrados, evitando así robos, desfalcos, malversación y mal usos de estos; dando la seguridad de que se utilicen estos recursos de manera eficiente y siempre con autorización de la alta gerencia de la entidad, dando a la administración de la empresa la seguridad de que la información contable presentada es confiable y

verídica para que a la hora de la toma de decisiones, esta sea la más acertada para beneficio de la empresa.

2.2.1.1 Beneficios del control interno

La cultura de control favorece el desarrollo de las actividades institucionales y mejora el rendimiento. El Control Interno fortalece a una entidad para conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad y prevenir la pérdida de recursos. También facilita el aseguramiento de información financiera confiable y asegura que la entidad cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdidas de reputación y otras consecuencias. Para un control adecuado y completo se da seguimiento a la ejecución de las actividades e iniciativas estratégicas analizando sobre la marcha las desviaciones con respecto a los presupuestados y detectar las oportunidades de mejora y finalmente proponer los cambios, realizar adecuaciones con la toma de decisiones para el logro exitoso de los objetivos. (Pereira, 2019)

2.2.1.2 Clasificación del control interno

El control interno se puede clasificar en:

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

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

- Las transacciones se registran de conformidad con las políticas contables de la organización.
- El acceso a los bienes y/o disposiciones solo se realiza con la autorización previa de la administración.
- Los asientos contables se hacen para controlar la obligación de responder por los recursos, y su registro se compara periódicamente con los recursos físicos. Por ejemplo, el inventario de mercancía.

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

- De organización: Control alcanzado por el modo en que la empresa asigna responsabilidades y delega la autoridad, el cual considera dos técnicas principales de control organizativo: estructura organizativa y delegación de autoridad. En este sentido, debe orientar sobre temas como las relaciones jerárquicas, las responsabilidades asignadas a cada puesto y los límites de autoridad de los individuos clave en cada función.
- De operación: Control alcanzado mediante la observación de políticas y procedimientos dentro de la organización. Los controles de operaciones son los métodos mediante los cuales una organización planifica, ejecuta y controla la marcha de sus actividades. (Auditoría y revisoría fiscal, 2019)

2.2.1.3 La importancia del control interno

La importancia del control interno en las empresas, conviene empezar por entender el propósito del control interno, que tiene como objetivo resguardar los recursos de la empresa o negocio evitando pérdidas por fraude o negligencia, como así también detectar las desviaciones que se presenten en la empresa y que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos de la organización. Usualmente las pequeñas y medianas empresas no cuentan con un sistema de administración bien definido, donde muchas veces los objetivos y planes no se encuentran por escrito sino que se trabajan de manera empírica; solucionando problemas conforme se presentan, invirtiendo sin planificación, creando departamentos a medida que surgen las necesidades, entre otras cosas. (Servin , 2015)

Según, Coopers & Lybrand (1997) El Control Interno es importante ya que se expresará a través de las políticas aprobadas por los niveles de dirección y administración de las respectivas entidades y se cumplirá en toda la escala de la estructura administrativa, mediante la elaboración y aplicación de técnicas de dirección, verificación y evaluación de regulaciones administrativas, de manuales de funciones y procedimientos, de sistemas de información y de programas de selección, inducción y capacitación de personal.

2.2.1.4 Objetivos del control interno

1. Promover y optimizar la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios públicos que presta.

2. Cuidar y resguardar los recursos y bienes del Estado contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, así como contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos.
3. Cumplir la normatividad aplicable a la entidad y sus operaciones.
4. Garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información.
5. Fomentar e impulsar la práctica de valores institucionales.
6. Promover el cumplimiento por parte de los funcionarios o servidores públicos de rendir cuenta por los fondos y bienes públicos a su cargo y/o por una misión u objetivo encargado y aceptado.
7. Promover que se genere valor público a los bienes y servicios destinados a la ciudadanía. (Contraloría General de la República del Perú., 2019)

2.2.1.5 Componentes del control interno

Estupiñan (2015) Recopila información donde el control interno consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos, los cuales se clasifican como:

- Ambiente de control: Constituye el andamiaje para el desarrollo de las acciones y refleja la actitud asumida por la alta dirección en relación con la importancia del Control Interno y su incidencia sobre las actividades de la entidad y resultados, por lo que debe tener presente todas las disposiciones, políticas y regulaciones que se consideren necesarias para su implantación y desarrollo exitoso. (Estupiñan, 2015)

- Evaluación de riesgos: El Control Interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las entidades. A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza, se evalúa la vulnerabilidad del sistema. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes como manera de identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos tanto de la entidad (internos y externos) como de la actividad. Cabe recordar que los objetivos de control deben ser específicos, así como adecuados, completos, razonables e integrados a los globales de la institución. (Estupiñan, 2015)
- Actividades de control: Son procedimientos que ayudan a asegurarse que las políticas de la dirección se llevan a cabo, y deben estar relacionadas con los riesgos que ha determinado y asume la dirección. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos, conociendo los riesgos, se disponen los controles destinados a evitarlos o minimizarlos, en muchos casos, las actividades de control pensadas para un objetivo suelen ayudar también a otros: los operacionales pueden contribuir a los relacionados con la confiabilidad de la información financiera, estas al cumplimiento normativo y así sucesivamente. Consideramos que en este componente debe incluirse todas las normativas vigentes en el país referida a los Subsistemas de Control Interno. A continuación mostramos un conjunto

de actividades mínimas a incluir en un Manual de procedimientos de Control Interno a elaborar en las entidades, respetando la regla general de que debe tenerse en cuenta las características específicas de la entidad. (Estupiñan, 2015)

- Información y comunicación: Los sistemas de información y comunicación se interrelacionan, ayudan al personal de la entidad a capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones. La información relevante debe ser captada y transmitida de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores y permita asumir las responsabilidades individuales. La comunicación es inherente a los sistemas de información. Las personas deben conocer en tiempo, las cuestiones relativas a su responsabilidad de gestión y control. Cada función debe especificarse con claridad, entendiendo como tal las cuestiones relativas a la responsabilidad de los individuos dentro del Sistema de Control Interno.
- Supervisión y seguimiento: Incluye actividades de supervisión realizadas de forma constante, directamente por las distintas estructuras de dirección por medio del Comité de Control que debe llevar sus funciones de prevención de los hechos que generan pérdidas o incidentes costosos a la entidad desde el punto de vista humano y financiero. (Estupiñan, 2015)

2.2.2 Teorías de las MYPES

La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión

empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. (Sunat, 2019)

Según Ministerio de economía y Finanzas (2020) Las MYPE deben reunir las siguientes características concurrentes:

- Microempresa: de uno (1) hasta diez (10) trabajadores inclusive y ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- Pequeña Empresa: de uno (1) hasta cien (100) trabajadores inclusive y ventas anuales hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

2.2.2.1 Modificaciones de la Ley 30056 (Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y Crecimiento Empresarial)

En la ley actual se modificaron puntos importantes sobre los cambios en esta norma como: ya no se definirá el tipo de empresa por su número de trabajadores sino solo por el tamaño de sus ventas, de este modo una microempresa podrá contratar más personas que las diez a las que antes estaba limitada, desde ahora una microempresa será la que tiene ventas anuales hasta por un máximo de 150 UIT(S/.555 mil) y una pequeña empresa la que vende entre 150 UIT (S/.555 mil) y 1.700 UIT (S/.6'290.000), durante los tres primeros años, desde su inscripción en el REMYPE, las nuevas empresas no serán sancionadas al primer error si cometen una falta laboral o tributaria, sino que tendrán la posibilidad de corregirlo sin tener que pagar multas; esta norma

no se aplicará en un lapso de 12 meses la empresa incurra en la misma infracción en dos o más oportunidades

La presente ley tiene por objeto establecer el marco legal para la promoción de la competitividad, formalización y el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME), estableciendo políticas de alcance general y la creación de instrumentos de apoyo y promoción; incentivando la inversión privada, la producción, el acceso a los mercados internos y externos y otras políticas que impulsen el emprendimiento y permitan la mejora de la organización empresarial junto con el crecimiento sostenido de estas unidades económicas.

2.2.2.2 Artículo 14.- Promoción de la iniciativa privada

El Estado apoya e incentiva la iniciativa privada que ejecuta acciones de capacitación y asistencia técnica de las micro, pequeñas y medianas empresas. El reglamento de la presente Ley establece las medidas promocionales en beneficio de las instituciones privadas que brinden capacitación, asistencia técnica, servicios de investigación, asesoría y consultoría, entre otros, a las micro, pequeñas y medianas empresas.

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, en coordinación con el Ministerio de la Producción y el sector privado, identifica las necesidades de capacitación laboral del micro, pequeña y mediana empresa, las que son cubiertas mediante programas de capacitación a licitarse a las instituciones de formación pública o privada. Los programas de capacitación deben estar basados en la normalización de las ocupaciones laborales desarrolladas por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, en coordinación con el

Ministerio de la Producción. Mediante decreto supremo, refrendado por el Ministro de Trabajo y Promoción del Empleo y el Ministro de la Producción, se establecen los criterios de selección de las instituciones de formación y los procedimientos de normalización de ocupaciones laborales y de certificación de los trabajadores. El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo coordina con el Ministerio de Educación para el reconocimiento de las entidades especializadas en formación y capacitación laboral como entidades educativas. (Congreso de la Republica, 2013)

2.2.2.3 Importancia de las MYPES en el Perú

Según Sanchez (2014) El Perú es un país de emprendedores y para demostrarlo compartimos contigo interesantes datos sobre la relevancia de las mypes:

- Aportan al PBI
- Ayudan a la generación de empleo
- Motor de desarrollo, empresas
- Créditos MYPES

Para fortalecer a las micro y pequeñas empresas, debe haber una adecuada administración de la cadena de suministros, esto permitirá mejorar la atención al cliente, haciéndola más rápida y oportuna. Esta inicia en la negociación con los proveedores, donde se debe establecer la cantidad a comprar, el plazo y lugar de entrega, la forma de pago, el transporte de mercadería; es muy importante que conozca todo esto, pues forma parte de sus costos. Además, debe conocer el proceso de distribución y almacenamiento, la estratégica ubicación de los productos, para acceder rápidamente a ellos; y el

control de los mismos, para mantener un orden su uso. Todo ello permitirá mejorar la atención al cliente, haciéndola más rápida y oportuna. Asimismo, debe conocer los costos y gastos de operación del negocio para determinar si el precio del producto le otorga un margen de ganancia; y saber qué productos son de mayor rotación y cuáles son los más rentables para establecer algún tipo de promoción dentro de la empresa. (Silupú, 2018)

2.2.3 Teorías de la empresa

Según Sánchez (2015) La empresa es una organización de personas y recursos que buscan la consecución de un beneficio económico con el desarrollo de una actividad en particular. Esta unidad productiva puede contar con una sola persona y debe buscar el lucro y alcanzar una serie de objetivos marcados en su formación.

La empresa se clasifica según su actividad económica en:

- Empresas de servicio: Proyectos que brindan o prestan servicios a un sin número de personas en diversas ciudades de todo un país.
- Empresas manufactureras: Adquisición de materias primas para iniciar un proceso de transformación, y obtener un producto final para la venta.
- Empresas comerciales: Consisten en la compra y venta de bienes o artículos.

(Nicuesa, 2017)

2.2.4 Teorías del sector servicio

El sector terciario o sector servicios está constituido por todas las actividades económicas cuyo propósito es la producción de los servicios que demanda la población. Por esa razón también se conoce como sector servicios. Si bien los sectores primario y secundario se dedican a la producción de bienes materiales, la

existencia del sector terciario permite clasificar todas las actividades económicas que permiten aumentar el bienestar de los consumidores a través de los servicios, es decir, mediante la producción de bienes inmateriales. (Caballero Ferrari, 2019)

2.2.5 Descripción de la empresa del caso de estudio

La empresa en estudio con razón social Restaurant “ceviche5” del sector servicio, siendo su RUC: 10431225714, con dirección Plaza de armas n°120, inicio sus actividades el 12 de octubre del 2016, siendo su representante legal la Sra. Giovana Melissa Bardales Águila.

Su Visión es Llegar a ser una empresa gastronómica líder en nuestra especialidad y también en la preparación de los platos regionales de nuestra tierra. Manteniendo el espíritu peruano en cada uno de sus platos y preservando nuestras raíces.

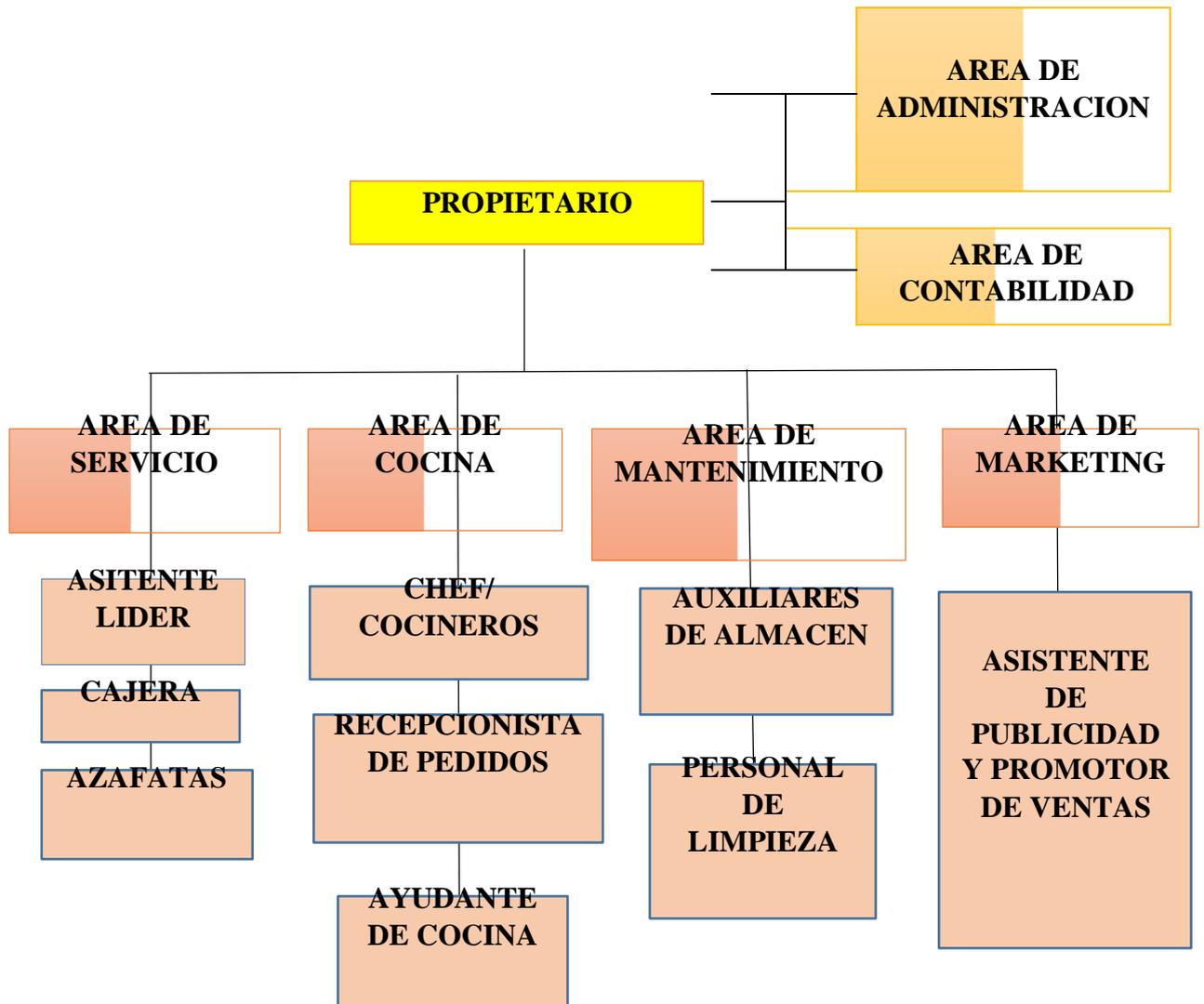
Su Misión es Brindar a nuestros clientes una experiencia original e inolvidable en cada visita, acorde con los gustos y necesidades que tengan contando con un excelente servicio, atendiendo con personal capacitado y brindando calidad en nuestros potajes.

2.2.5.1 Organigrama

Es la representación parcial, mediante un diagrama, de la estructura formal de una organización, en él se muestran las funciones, sectores, jerarquías y dependencias internas. La mayoría de las estructuras organizacionales son demasiado complejas para transmitirse verbalmente. Por esta razón, es que se utilizan herramientas para su representación y así simplificar la realidad. (Riquelme, 2019)

Por ello se ha diseñado una organización flexible y adecuada al tipo de servicios que brinda la empresa.

Organigrama Restaurant “CEVICHE 5”



Fuente: Restaurant Ceviche 5

Elaboración Propia

2.2.6 Marco conceptual

2.2.6.1 Definición del control interno

El modelo COSO define el control interno, como un proceso ejecutado por el consejo directivo, la administración u otro personal de una Organización, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos relativos a la eficiencia y eficacia de las operaciones, a la confiabilidad de la información (financiera y no financiera) y al cumplimiento de leyes y regulaciones.

Por una parte Estupiñan (2015) nos dice, que el control interno consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e inflencie la actividad del personal con respectos al control de sus actividades. El autor indica que las actividades de control dependen del entorno o ambiente que se desarrolla en la empresa; es decir, el personal es el que tiene la responsabilidad de controlar sus propias actividades en un ambiente promovido desde la propia empresa.

El Control Interno es efectuado por el titular, funcionario y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzaran los objetivos de la misma, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos. El Control Interno trae consigo una serie de beneficios para la entidad. Su implementación y fortalecimiento promueve la adopción de medidas que redundan en el logro de sus objetivos. (Mendoza Zamora , 2018)

2.2.6.2 Definición de las Mypes

La Micro y Pequeña Empresa (MYPE) es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier forma

de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Las micro y pequeñas empresas se inscriben en un registro que se denomina REMYPE. (Perúcontable, 2017)

2.2.6.3 Definición de empresa

Para Thompson (2020) La empresa es una entidad conformada básicamente por personas, aspiraciones, realizaciones, bienes materiales y capacidades técnicas y financieras; todo lo cual, le permite dedicarse a la producción y transformación de productos y/o la prestación de servicios para satisfacer necesidades y deseos existentes en la sociedad, con la finalidad de obtener una utilidad o beneficio. Permitted "visualizar" a toda empresa como una entidad conformada por elementos tangibles (elementos humanos, bienes materiales, capacidad financiera y de producción, transformación y/o prestación de servicios) e intangibles (aspiraciones, realizaciones y capacidad técnica); cuya finalidad es la satisfacción de las necesidades y deseos de su mercado meta para la obtención de una utilidad o beneficio.

2.2.6.4 Definición de restaurante

Un restaurante es un comercio que se caracteriza por servir distintos platos para consumo de sus clientes. También es posible consumir aperitivos o tomar bebidas de modo individual en el mismo. Un restaurante suele ser un sitio para socializar además de uno para comer. En efecto, en general los mismos concitan a la gente en ocasiones especiales o cuando desean socializar entre sí. (Díaz & León, 2019)

III. Hipótesis

3.1 Hipótesis

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

Freire (2018) nos dice que no todas las investigaciones llevan hipótesis, según sea su tipo de estudio (investigaciones de tipo descriptivo) no las requieren, es suficiente plantear algunas preguntas de investigación. Se puede concluir que todo proyecto de investigación requiere preguntas de investigación, y sólo aquellos que buscan evaluar relación entre variables o explicar causas requieren formular hipótesis.

3.2 Variable

3.2.1 Control interno

El Control Interno es un proceso que debe ser ejecutado por el directorio, la gerencia y el personal, es decir, por toda la compañía. Está diseñado principalmente para proveer una seguridad razonable acerca de los objetivos operacionales de reporte y de cumplimiento de la entidad. (Acosta, 2020)

3.2.2 Comentario crítico

El desarrollo del control interno es adecuado para la empresa en estudio porque nos permite optimizar el uso de recursos de alta calidad para lograr una adecuada gestión financiera y administrativa, logrando así un mayor nivel de productividad.

Mediante esta variable se busca mantener los recursos de la empresa, evitando pérdidas por fraude o negligencia y detectando desviaciones que se presenten y que pueden afectar el logro de sus objetivos.

IV. Metodología

4.1 Tipo y nivel de investigación

El tipo de Investigación fue de naturaleza descriptivo, porque se limitó a describir las características de las variables en la empresa u organización en estudio.

Según Sabino (2016) “La investigación de tipo descriptiva trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Para la investigación descriptiva, su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos”

El nivel de la investigación correspondió al nivel no experimental, porque no se manipularon las variables en estudio, solo se describió las características de las mismas.

Según Risco (2020) “No existe manipulación de las variables por parte del investigador”

4.2 Diseño de investigación

La investigación correspondió al diseño transversal, porque se realizó una sola vez en el año 2019.

Risco (2020) señala: “El diseño transversal se mide una sola vez las variables y con esa información se realiza el análisis; se miden las características de uno o más grupos de unidades en un momento específico, sin evaluar la evolución de esas unidades.”

Para estudiar el comportamiento de las variables en estudio.

Dónde:  PM ← O
PM ← O

PM = Población Muestra conformada por los trabajadores de las mype, encuestada.

O = Observación de la variable: Control Interno

4.3 Población y muestra

4.3.1 Población

La población estuvo conformada por las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurant del distrito de Sullana - 2019.

4.3.2 Muestra

De la población de estudio, se obtuvo como muestra la micro y pequeña empresa “Restaurant Ceviche 5”, en la cual se consideró a 20 trabajadores de la misma, para establecer las características del control interno. Ante ello, se tuvo en cuenta en el cuestionario los componentes de la variable, siendo estos: Ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, comunicación y monitoreo, y supervisión.

4.4 Definición y operacionalización de variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEM	ESCALA DE MEDICION
CONTROL INTERNO	El modelo COSO define control interno, como un proceso ejecutado por el consejo directivo, la administración u otro personal de una Organización, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos relativos a la eficiencia y eficacia de las operaciones, a la confiabilidad de la información (financiera y no financiera) y al cumplimiento de leyes y regulaciones.	El control interno consta de cinco componentes: Ambiente de control, Evaluación del riesgo, Actividades de control, Información /comunicación y Monitoreo/ Supervisión del restaurant “CEVICHE 5” de La ciudad de Sullana. Estos son importantes ya derivan la forma de cómo Administrar el manejo de la	Ambiente de control	Estructura en la organización	¿La empresa tiene organizados a sus empleados de acuerdo a las obligaciones establecidas?	Cuestionario de evaluación
					¿La mype cuenta con métodos que hagan alusión al ambiente de control?	
			Valores	¿La mype cuenta con técnicas internas en la trasmisión de valores e integridad en los empleados?		
¿La mype cuenta con métodos para la elección de trabajadores, capacitaciones, sanciones del personal?						
			Evaluación del riesgo	Administración de Riesgos	¿Cómo mype tiene algún proyecto acreditado en la filiación y uso de trance ante posible extravió de existencias?	

		empresa.			
				Identificación de Riesgos	¿La mype ha reconocido los riesgos económicos que puedan llegar negativamente en el progreso de su trabajo?
				Valoración de riesgos	¿Cómo mype dentro de su sucesión en las labores ha aumentado el efecto que pueden tener los riegos identificados?
				Respuesta al riesgo	¿Cómo entidad tiene trámites constituidos para proceder ante los riesgos identificados?
			Actividades de control	Acceso a los recursos o archivos	¿La entidad tiene métodos para la utilización y cuidado de la asesoría legítima? ¿Ejecuta la empresa periódicamente registros y/o inventarios?
				Costo - Beneficio	¿La mype desarrolla controles para cotejar sus resultados según sus propósitos?

				Revisión de procesos, actividades y tareas	¿La mype sugiere en todo instante la mejora continua?	
			Comunicación y Monitoreo	Calidad y suficiencia de la información	¿Cómo empresario cree Ud. que la información que recibe es beneficiaria, precisa y confiable en el desarrollo de sus funciones?	
				Flexibilidad al cambio	¿La mype examina periódicamente los Procedimientos de información esto para mejor actividad?	
				Archivo Institucional	¿La mype tiene mapeado un ambiente apropiado para la colocación de sus registros?	

	Canales de comunicación	¿La empresa cuenta con medios de Comunicación, para la trasmisión de la información?
--	-------------------------	--

			Supervisión	Actividades de prevención y monitoreo	¿La mype cuenta con check list de monitoreo y supervisión para el desarrollo y control de sus actividades?
				Seguimiento de resultados	¿La mype deriva acciones merecidas de analizar dudas en la supervisión?
				Compromiso de mejoramiento o	¿La mype efectúa insistentemente evaluaciones que manifieste planes de mejoras? ¿Cómo mype ejecuta la implementación de las mejoras evaluadas y/o aprobadas?

Cuadro 1 Definición y operacionalización de variable

4.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.5.1 Técnicas

En el trabajo de investigación se utilizó la técnica de la encuesta el cual se aplicó al personal del Restaurant “CEVICHE 5”

4.5.2 Instrumentos de recolección de datos

Como instrumento se ha utilizado un cuestionario de preguntas cerradas el cual consta de 20 interrogantes relacionadas al trabajo de investigación.

4.6 Plan de análisis.

En el trabajo de investigación para la recolección de datos se utilizó un cuestionario aplicado al personal de la empresa, utilizando los programas de Excel y Word.

4.7 Matriz de consistencia

TEMA: “Caracterización de factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales del sector servicio, caso restaurante ceviche 5, distrito de Sullana - año 2019”					
ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECIFICOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
¿Cuáles son las características relevantes del control interno de las micro y/o pequeñas empresas nacionales del sector servicio, caso restaurant “CEVICHE 5”, distrito de Sullana - año 2019?	“Establecer las características del control interno en las micro y/o pequeñas empresas nacionales del sector servicio, en el restaurant “CEVICHE 5”, distrito de Sullana - año 2019.”.	1. “Identificar las características del control interno en las micro y/o pequeñas empresas nacionales del sector servicio, caso restaurant “CEVICHE 5”, distrito de Sullana - año 2019”. 2. “Caracterizar el control interno en las micro y/o pequeñas empresas nacionales del sector servicio, caso restaurant “CEVICHE 5” distrito de Sullana - año 2019”	Pertenece al tipo descriptivo, por lo tanto, el planeamiento de la hipótesis es opcional. Según Galán (2009) nos dice que no todas las investigaciones llevan hipótesis, según sea su tipo de estudio (investigaciones de tipo descriptivo) no las requieren, es suficiente plantear algunas preguntas de investigación	INDEPENDIENT E: CONTROL INTERNO	Lugar De Ejecución: Provincia De Sullana En La Empresa Restaurant “CEVICHE 5” Tipo Y Diseño De La Investigación Tipo De Investigación La Investigación Es De Naturaleza Descriptivo Diseño De La Investigación La Investigación Corresponde Al Diseño Transversal. Población y muestra 20 trabajadores de la Empresa, por lo tanto, es una población muestral.

Cuadro 2 Matriz de consistencia

4.8 Principios éticos

Uladech Católica (2019) Durante el desarrollo de este Proyecto de Investigación se ha cumplido de forma estricta los principios jurídicos y éticos, que permiten asegurar la originalidad de la investigación. Por lo consiguiente, se han respetado los derechos de autor de los libros de texto y de las fuentes electrónicas consultadas, necesarias para elaborar el marco teórico.

Toda actividad de investigación que se realiza en la Universidad se guía por los siguientes principios:

- Libre participación y derecho para estar informado. - Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia. En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigados o titular de los datos consiente el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.
- Beneficencia no maleficencia: Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.
- Justicia: El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurar que sus sesgos, y las

limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.

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

V. Resultados

5.1 Resultados de la encuesta:

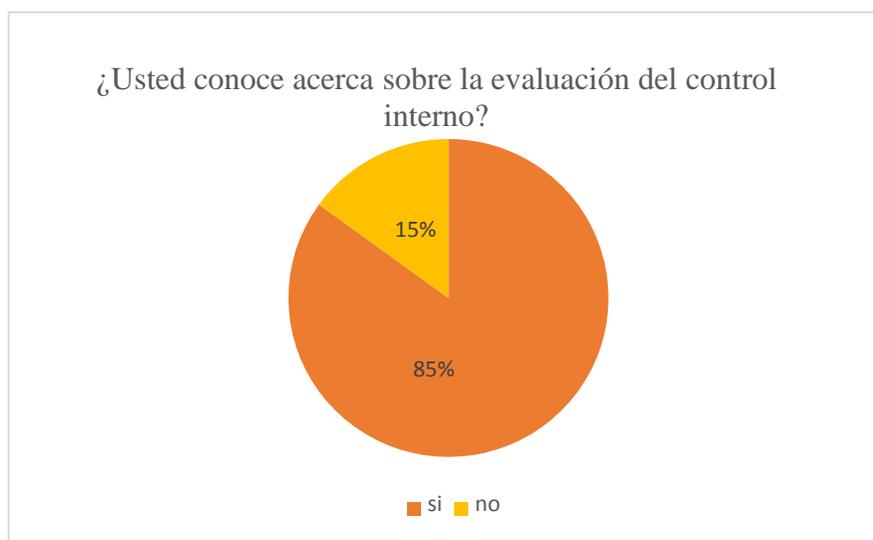
Encuesta sobre la caracterización de los factores relevantes al control de las mypes en el rubro servicio restaurante ceviche5-sullana

Tabla 1 Evaluación del control interno

¿Usted conoce acerca sobre la evaluación del control interno?				
	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VALIDEZ	17	85	85	75
	3	15	15	90
TAL	20	100	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a personas que influyen en las decisiones de la Microempresa Restaurant "Ceviche 5"

Grafico 1 Evaluación del control interno



Fuente: Encuesta a las micro y pequeñas empresas.
Elaboración propia

Interpretación

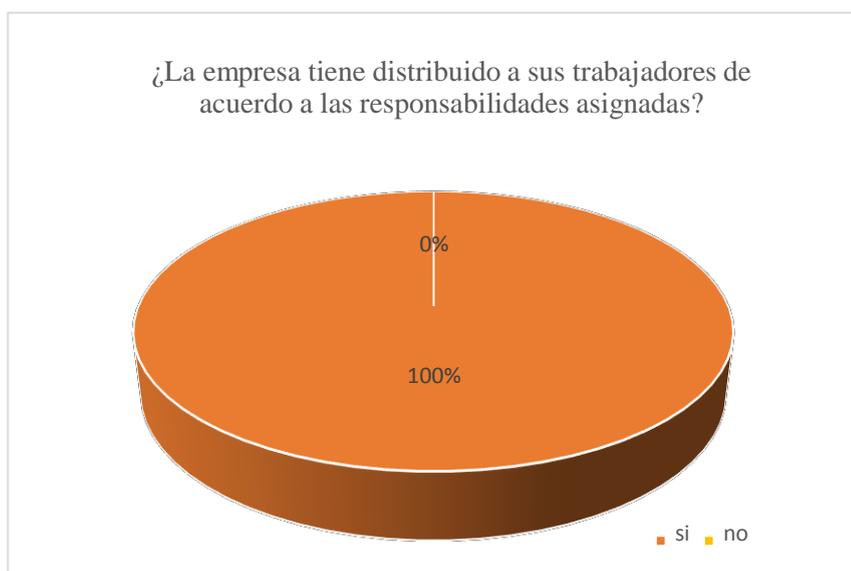
Según la tabla N° 01 respecto a la pregunta: ¿Usted conoce acerca sobre la evaluación del control interno? Del 100% de los encuestados en las cuatro mypes del sector servicio, rubro restaurantes, responden que SI, el 85 % y el 15% de los trabajadores dicen que no conocen acerca del tema.

Tabla 2 Distribución de los trabajadores

¿La empresa tiene distribuido a sus trabajadores de acuerdo a las responsabilidades asignadas?					
		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VALIDO	SI	20	100	100	100
	NO	0	0	0	100
	TOTAL	20	100	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a personas que influyen en las decisiones de la Microempresa Restaurant "Ceviche 5"

Grafico 2 Distribución de los trabajadores



Fuente: Encuesta a las micro y pequeñas empresas.
Elaboración propia

Interpretación

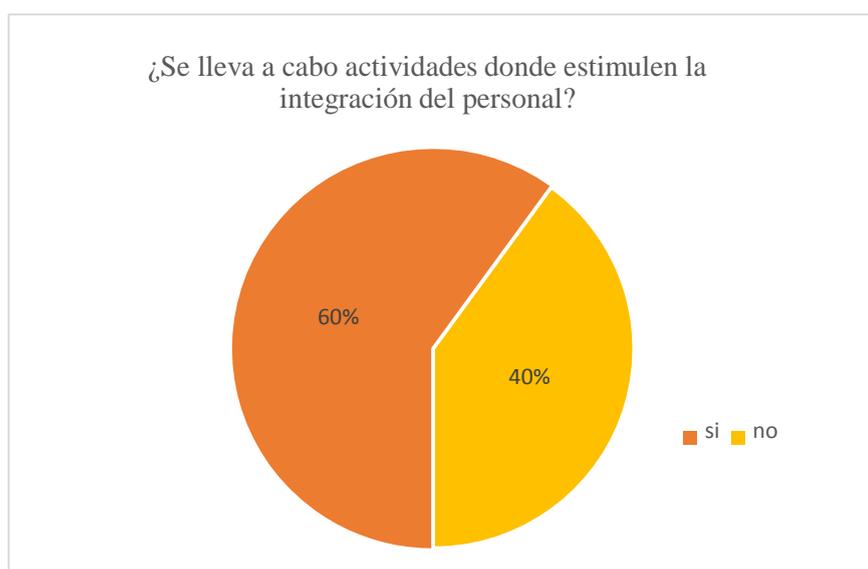
Según la tabla y el grafico n° 02 respecto a la pregunta realizada en las cuatro mypes del sector servicio, rubro restaurante, señala que el 100% de los trabajadores indican que la empresa si los tiene distribuido de acuerdo a las responsabilidades asignadas.

Tabla 3 Integración del personal

¿Se lleva a cabo actividades donde estimulen la integración del personal?					
		FRECUENCIA	PORCENTAJE ^F	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VALIDO	SI	12	60	60	75
	NO	8	40	40	115
TOTAL		20	100	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a personas que influyen en las decisiones de la Microempresa Restaurant "Ceviche 5"

Grafico 3 Integración del personal



Fuente: Encuesta a las micro y pequeñas empresas.
Elaboración Propia

Interpretación

El análisis de la Tabla N° 3 respecto a la pregunta realizada en las cuatro mypes del sector servicio, rubro restaurante, señala que del 100% de los encuestados, el 40% de los trabajadores indica que si llevan a cabo actividades donde estimulan la integración del persona, y el 60% de los trabajadores dicen que no.

Tabla 4 Selección del personal

¿La empresa visualiza los perfiles y descripciones para los puestos en la selección del personal?

		FRECUENCIA	PORCENTAJE ^F	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VALIDO	SI	16	80	80	75
	NO	4	20	20	95
TOTAL		20	100	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a personas que influyen en las decisiones de la Microempresa Restaurant "Ceviche 5"

Grafico 4 Selección del personal



Fuente: Encuesta a las micro y pequeñas empresas.
Elaboración Propia

Interpretación

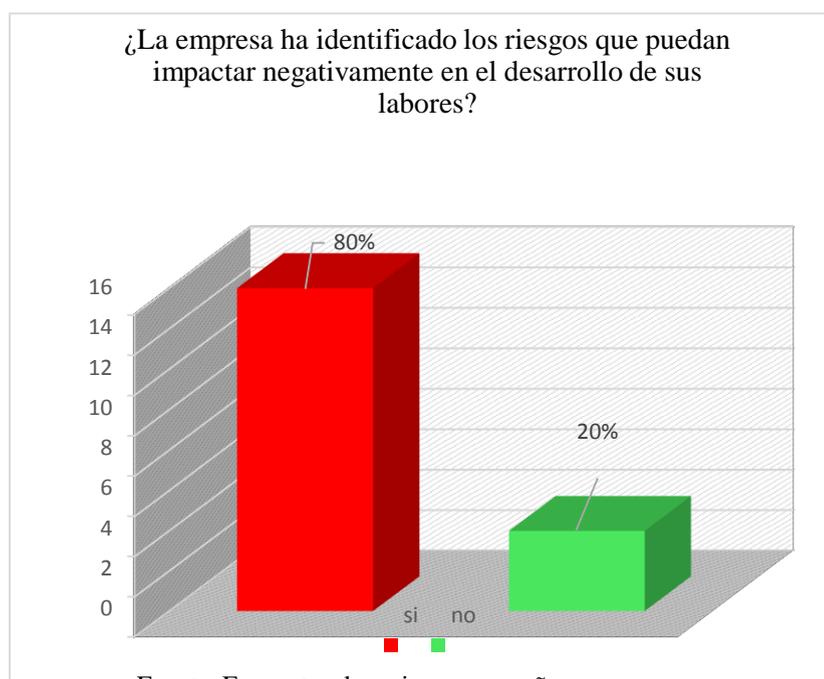
Según la tabla y el gráfico N°04, respecto a la pregunta realizada, señala que del 100% de los encuestados, el 80% de los trabajadores indican que la empresa si visualiza los perfiles y descripciones para los puestos en la selección de nuevo personal, y el 20% indica lo contrario

Tabla 5 Identificación de riesgos

		FRECUENCIA	PORCENTAJE ^F	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VALIDO	SI	16	80	80	75
	NO	4	20	20	95
TOTAL		20	100	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a personas que influyen en las decisiones de la Microempresa Restaurant "Ceviche 5"

Grafico 5 Identificación de riesgos



Fuente: Encuesta a las micro y pequeñas empresas.

Elaboración Propia

Interpretación

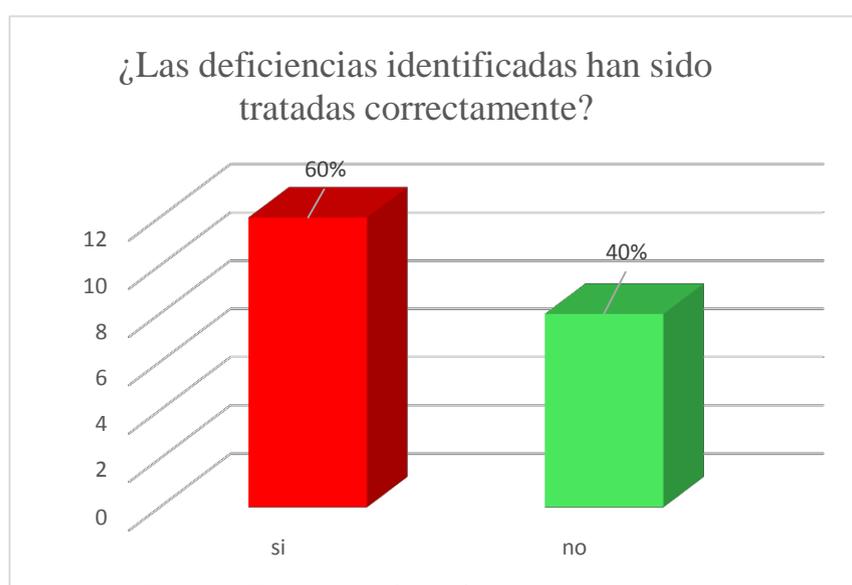
El análisis la Tabla y grafico N° 05, respecto a la pregunta realizada, señala que del 100% de encuestados, el 80 % de los trabajadores indica que la empresa si ha identificado los riesgos que pueden impactar negativamente en sus labores y el 20% señalan que aún no identifican los riesgos.

Tabla 6 Deficiencias tratadas
¿Las deficiencias identificadas han sido tratadas correctamente?

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VALIDO	SI	12	60	60	75
	NO	8	40	40	115
	TOTAL	20	100	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a personas que influyen en las decisiones de la Microempresa Restaurant “Ceviche 5”

Grafico 6 Deficiencias tratadas



Fuente: Encuesta a las micro y pequeñas empresas.

Elaboración Propia

Interpretación

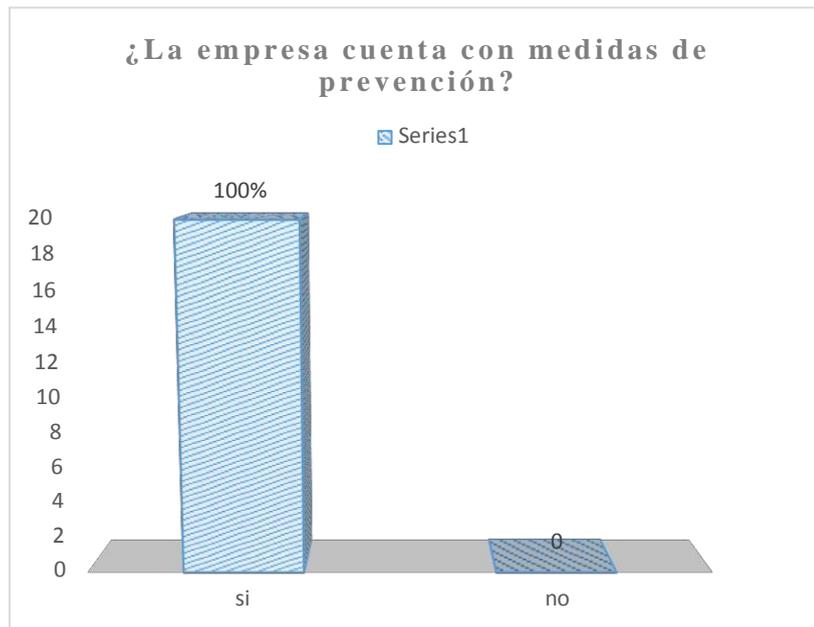
El análisis la tabla N° 06 señala que del 100% de los encuestados, el 60% de los trabajadores indican que las deficiencias encontradas en la empresa se han sabido solucionar y/o tratar correctamente y el 40% de los trabajadores nos señala que las deficiencias encontradas no se han sabido tratar.

Tabla 7 Medidas de prevención

		¿La empresa cuenta con medidas de prevención?			
		FRECUENCIA	PORCENTAJE ^{FR}	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VALIDO	SI	20	100	100	75
	NO	0	0	0	75
TOTAL		20	100	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a personas que influyen en las decisiones de la Microempresa Restaurant "Ceviche 5"

Grafico 7 Medidas de prevención



Fuente: Encuesta a las micro y pequeñas empresas.
Elaboración Propia

Interpretación

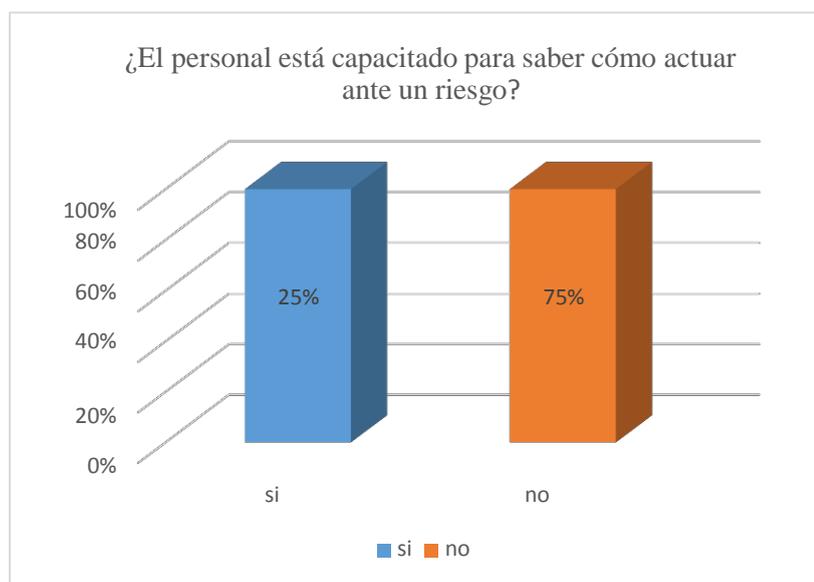
El análisis de la Tabla y grafico N° 07, respecto a la pregunta realizada, señala que el 100% de los trabajadores, en su totalidad indican que la empresa si cuentan con medidas de prevención.

Tabla 8 Capacitación del personal

¿El personal está capacitado para saber cómo actuar ante un riesgo?					
		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VALIDO	SI	5	25	25	75
	NO	15	75	75	150
TOTAL		20	100	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a personas que influyen en las decisiones de la Microempresa Restaurant "Ceviche 5"

Grafico 8 Capacitación del personal



Fuente: Encuesta a las micro y pequeñas empresas.
Elaboración Propia

Interpretación:

El análisis de la Tabla y gráfico N° 08, señala que del 100% de los encuestados, el 25% de los trabajadores si están capacitados para saber cómo actuar ante una emergencia y el 75% señalan que no están capacitados.

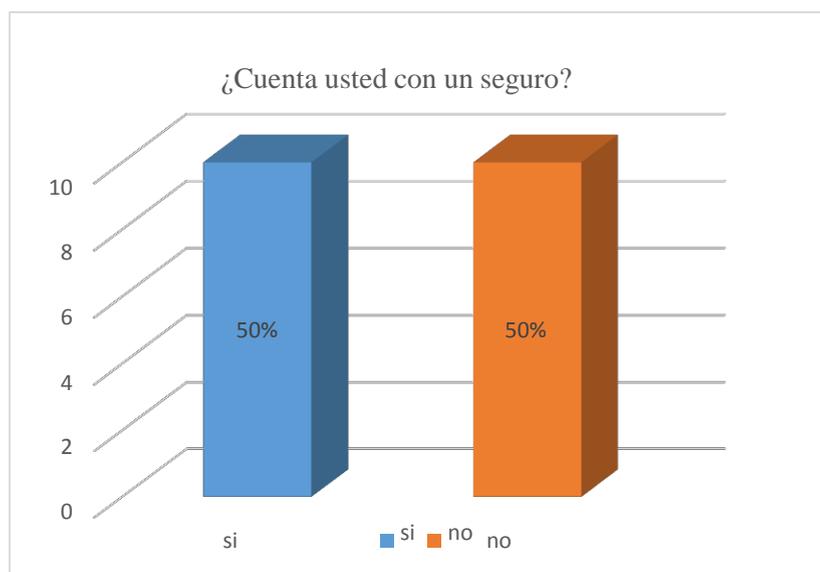
Tabla 9 Seguros del personal

¿Cuenta usted con un seguro?

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VALIDO	SI	10	50	50	75
	NO	10	50	50	125
TOTAL		20	100	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a personas que influyen en las decisiones de la Microempresa Restaurant "Ceviche 5"

Grafico 9 Seguros del personal



Fuente: Encuesta a las micro y pequeñas empresas.
Elaboración Propia

Interpretación

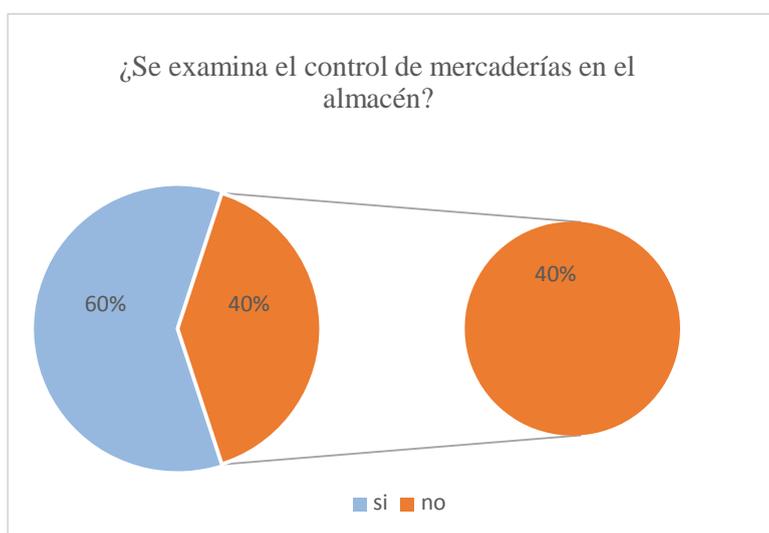
El análisis de la Tabla y gráfico N°09, señala que del 100% de los encuestados, el 50% de los trabajadores indican que si cuentan con un seguro y el otro 50% que no cuentan con ningún seguro.

Tabla 10 Control de mercaderías

¿Se examina el control de mercaderías en el almacén?					
		FRECUENCIA	PORCENTAJE ^F	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VALIDO	SI	12	60	60	75
	NO	8	40	40	115
TOTAL		20	100	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a personas que influyen en las decisiones de la Microempresa Restaurant “Ceviche 5”

Grafico 10 Control de mercaderías.



Fuente: Encuesta a las micro y pequeñas empresas.
Elaboración Propia

Interpretación

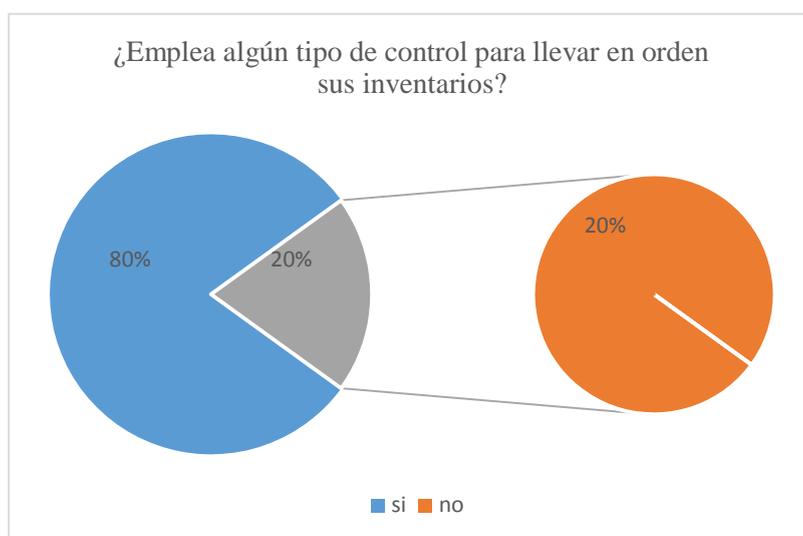
El análisis de la Tabla y grafico N° 10, respecto a la pregunta realizada, señala que del 100% de los encuestados, el 60% de los trabajadores afirman que si se examina el control de mercaderías en el almacén y el 40% nos señalan que no. Se hizo la observación en el restaurante “Ceviche 5”-Sullana, a pesar de que exista un control en el almacén, no están bien realizados los kardex, la mala información genera problemática al momento del conteo físico.

Tabla 11 Tipo de control en almacén

¿Emplea algún tipo de control para llevar en orden sus inventarios?					
		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VALIDO	SI	16	80	80	75
	NO	4	20	20	95
TOTAL		20	100	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a personas que influyen en las decisiones de la Microempresa Restaurant "Ceviche 5"

Grafico 11 Tipo de control en almacén



Fuente: Encuesta a las micro y pequeñas empresas.
Elaboración Propia

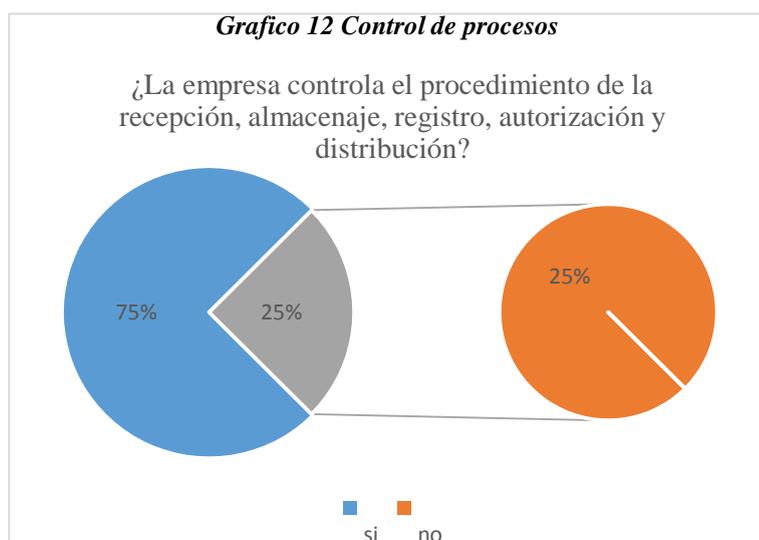
Interpretación

El análisis de la Tabla y gráfico N° 11, de la pregunta respectiva, nos señala que del 100% de los encuestados, el 80% de los trabajadores indican que la empresa si emplea un tipo de control para llevar de manera ordenada sus inventarios y el 20% de los trabajadores nos dice lo contrario. Se observa que en el restaurante "Ceviche 5"-Sulana emplean un control pero no están organizados los inventarios.

Tabla 12 Control de procesos

¿La empresa controla el procedimiento de la recepción, almacenaje, registro, autorización y distribución?					
		FRECUENCIA	PORCENTAJE^F	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VALIDO	SI	15	75	75	75
	NO	5	25	25	100
TOTAL		20	100	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a personas que influyen en las decisiones de la Microempresa Restaurant "Ceviche 5"



Fuente: Encuesta a las micro y pequeñas empresas.
Elaboración Propia

Interpretación

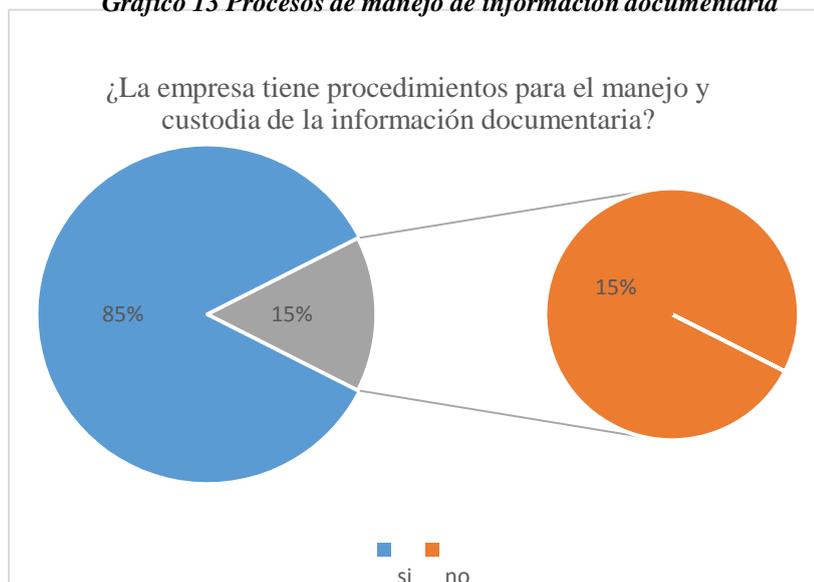
El análisis de la Tabla y grafico N° 12, de la pregunta respectiva, nos señala que del 100% de encuestados, el 75% de los trabajadores indican que la empresa realiza si controla el procedimiento de la recepción, almacenaje, registro, autorización y distribución y el 25% indican lo contrario.

Tabla 13 Procesos de manejo de información documentaria

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VALIDO	SI	17	85	85	75
	NO	3	15	15	90
	TOTAL	20	100	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a personas que influyen en las decisiones de la Microempresa Restaurant "Ceviche 5"

Grafico 13 Procesos de manejo de información documentaria



Fuente: Encuesta a las micro y pequeñas empresas.
Elaboración Propia

Interpretación

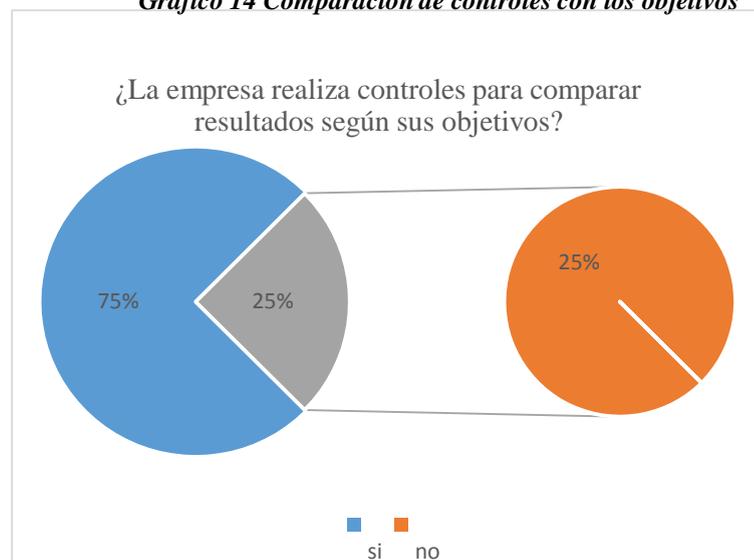
El análisis de la Tabla y gráfico N° 13, de la pregunta respectiva, nos señala que del 100% de los encuestados, el 85% de los trabajadores indican que la empresa si cuentan con procedimientos para el manejo y custodia de la información documentaria y el 15% indica que no cuentan, desconocen de esa información.

Tabla 14 Comparación de controles con los objetivos

¿La empresa realiza controles para comparar resultados según sus objetivos?					
		FRECUENCIA	PORCENTAJE^F	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VALIDO	SI	15	75	75	75
	NO	5	25	25	100
TOTAL		20	100	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a personas que influyen en las decisiones de la Microempresa Restaurant "Ceviche 5"

Grafico 14 Comparación de controles con los objetivos



Fuente: Encuesta a las micro y pequeñas empresas.
Elaboración Propia

Interpretación

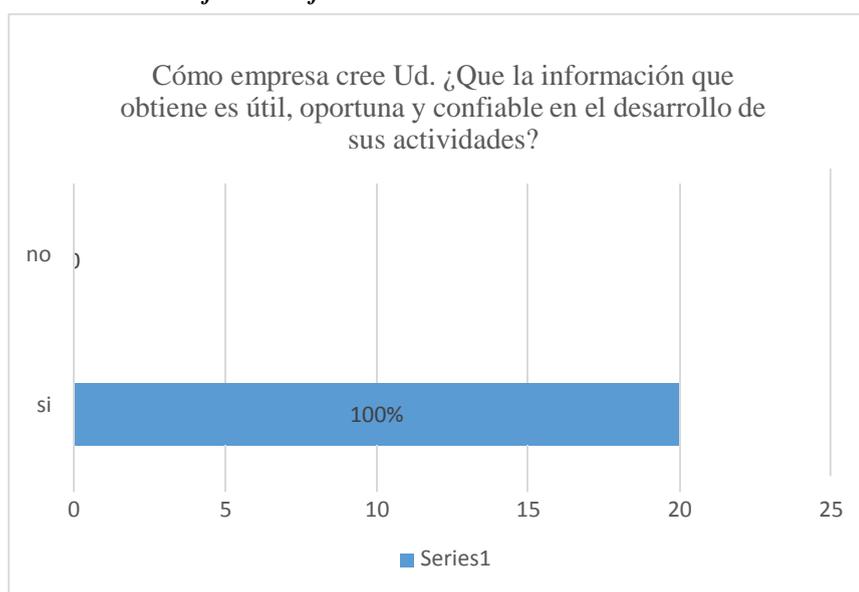
El análisis de la Tabla y gráfico N° 14, de la pregunta respectiva, nos señala que del 100% de los encuestados, el 75% de los trabajadores indican que la empresa si realiza controles para comparar resultados con sus objetivos y el 25 % señalan que no realizan el control.

Tabla 15 Información en el desarrollo de actividades

Cómo empresa cree Ud. ¿Que la información que obtiene es útil, oportuna y confiable en el desarrollo de sus actividades?					
		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VALIDO	SI	20	100	100	75
	NO	0	0	0	75
TOTAL		20	100	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a personas que influyen en las decisiones de la Microempresa Restaurant "Ceviche 5"

Grafico 15 Información en el desarrollo de actividades



Fuente: Encuesta a las micro y pequeñas empresas.

Elaboración Propia

Interpretación

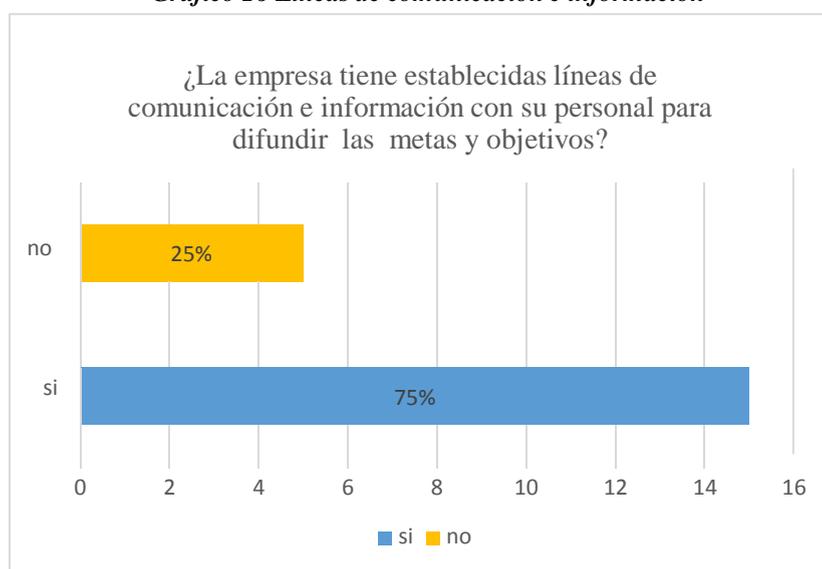
El análisis de la Tabla y grafico N° 15, respecto a la pregunta realizada en las cuatro mypes del sector servicio, rubro restaurante, nos señala que del 100% de los trabajadores indican que la información que se obtiene si es útil, oportuna y confiable en el desarrollo de las actividades.

Tabla 16 Líneas de comunicación e información

¿La empresa tiene establecidas líneas de comunicación e información con su personal para difundir las metas y objetivos?					
		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VALIDO	SI	15	75	75	75
	NO	5	25	25	100
TOTAL		20	100	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a personas que influyen en las decisiones de la Microempresa Restaurant "Ceviche 5"

Grafico 16 Líneas de comunicación e información



Fuente: Encuesta a las micro y pequeñas empresas.
Elaboración Propia

Interpretación

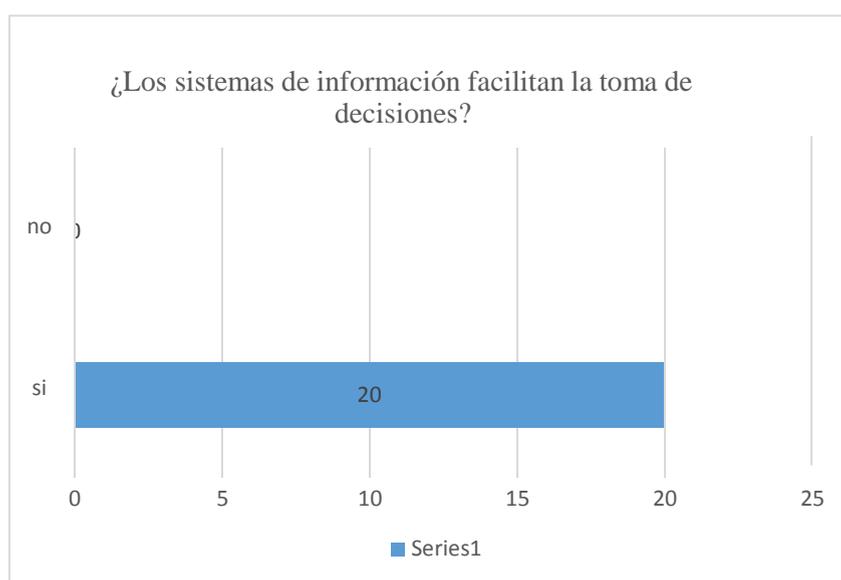
El análisis de la Tabla y grafico N° 16, respecto a la pregunta realizada en las cuatro mypes del sector servicio, rubro restaurante, nos señala que el 75% de los trabajadores indica que la empresa si tiene establecidas las líneas de comunicación e información para difundir las metas y objetivos y el 25% señalan lo contrario.

Tabla 17 Sistema de información

¿Los sistemas de información facilitan la toma de decisiones?					
		FRECUENCIA	PORCENTAJE^F	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VALIDO	SI	20	100	100	75
	NO	0	0	0	75
	TOTAL	20	100	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a personas que influyen en las decisiones de la Microempresa Restaurant “Ceviche 5”

Grafico 17 Sistema de información



Fuente: Encuesta a las micro y pequeñas empresas.
Elaboración Propia

Interpretación

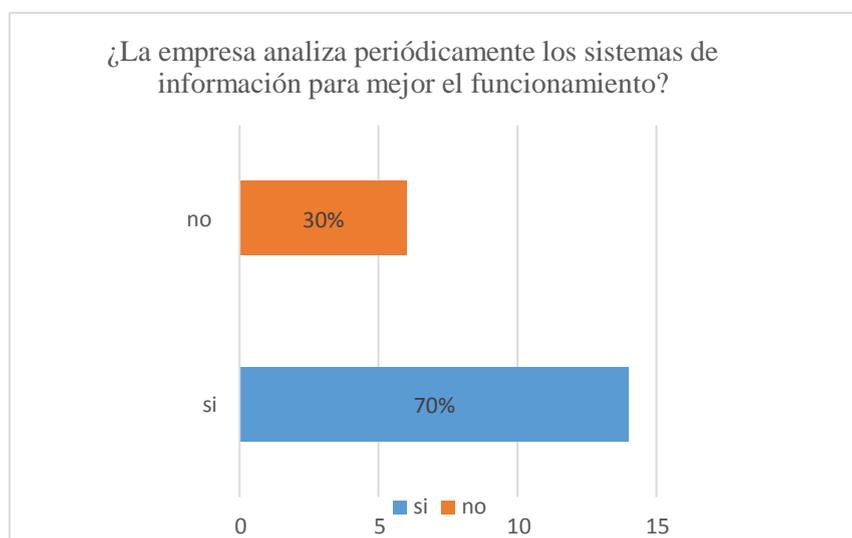
El análisis de la Tabla y grafico N° 17, respecto a la pregunta realizada en las cuatro mypes del sector servicio, rubro restaurante nos señala que el 100% de los trabajadores indica que los sistemas de información si facilitan a la empresa al momento de la toma de decisiones.

Tabla 18 Periodo de análisis del sistema de información

¿La empresa analiza periódicamente los sistemas de información para mejorar el funcionamiento?					
		FRECUENCIA	PORCENTAJE ^F	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VALIDO	SI	14	70	70	75
	NO	6	30	30	105
	TOTAL	20	100	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a personas que influyen en las decisiones de la Microempresa Restaurant "Ceviche 5"

Grafico 18 Periodo de análisis del sistema de información



Fuente: Encuesta a las micro y pequeñas empresas.
Elaboración Propia

Interpretación

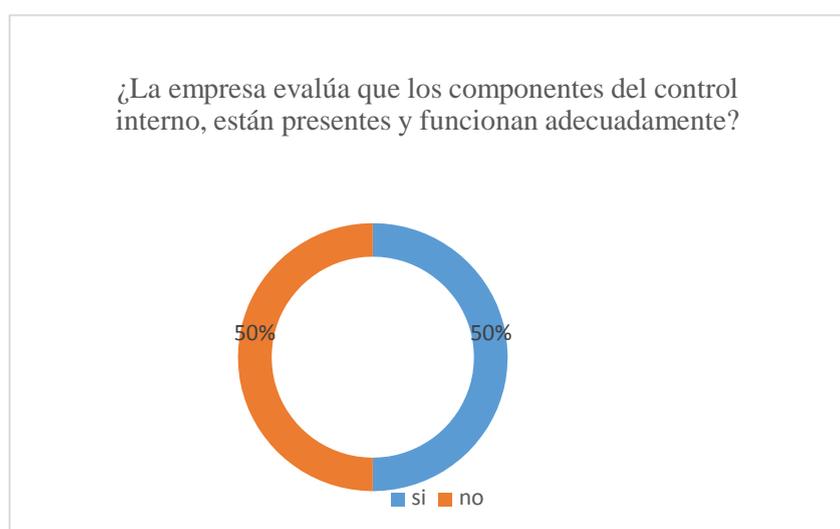
El análisis de la Tabla y grafico N° 18, respecto a la pregunta realizada en las cuatro mypes del sector servicio, rubro restaurante, nos señala que del 100% de los encuestados, 70% de los trabajadores indica que, la empresa si analiza periódicamente los sistemas de información para tener un mejor funcionamiento y el 30% señala lo contrario.

Tabla 19 Evaluación de los componentes del control interno

¿La empresa evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente?					
		FRECUENCIA	PORCENTAJE^F	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VALIDO	SI	10	50	50	75
	NO	10	50	50	125
TOTAL		20	100	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a personas que influyen en las decisiones de la Microempresa Restaurant “Ceviche 5”

Grafico 19 Evaluación de los componentes del control interno



Fuente: Encuesta a las micro y pequeñas empresas.
Elaboración Propia

Interpretación

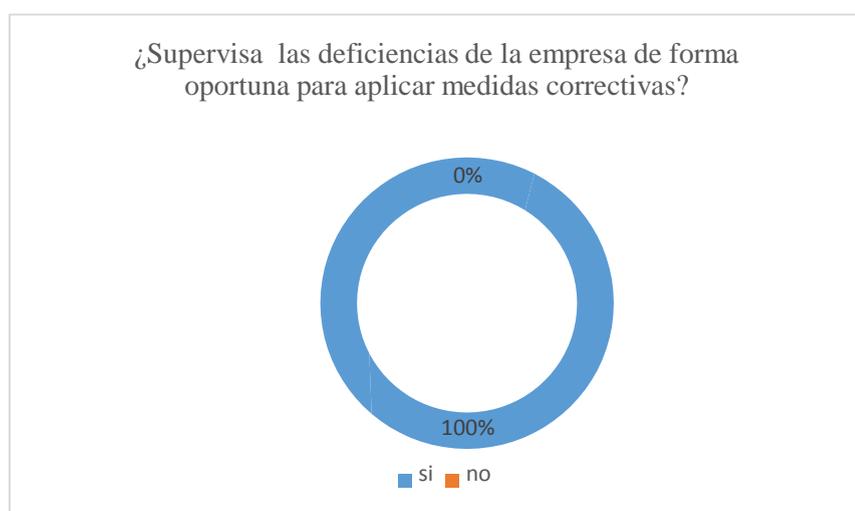
El análisis de la Tabla y grafico N° 19, respecto a la pregunta realizada en las cuatro mypes del sector servicio, rubro restaurante. Nos señala que el 100% de los encuestados, el 50% de los trabajadores indica que la empresa si evalúa que los componentes del control interno si estén presente y funcionando de manera adecuada y la otra mitad dicen lo contrario.

Tabla 20 Supervisión de las deficiencias de la empresa

¿Supervisa las deficiencias de la empresa de forma oportuna para aplicar medidas correctivas?					
		FRECUENCIA	PORCENTAJE ^F	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VALIDO	SI	20	100	100	75
	NO	0	0	0	75
TOTAL		20	100	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a personas que influyen en las decisiones de la Microempresa Restaurant "Ceviche 5"

Grafico 20 Supervisión de las deficiencias de la empresa



Fuente: Encuesta a las micro y pequeñas empresas.
Elaboración Propia

Interpretación

El análisis de la Tabla y grafico N° 20, respecto a la pregunta realizada en las cuatro MYPES del sector servicio, rubro restaurante. Nos señala que el 100% de los trabajadores indica que si se supervisan las deficiencias que hay en la empresa para aplicar medidas correctivas.

5.2 Análisis de resultados

5.2.1 Respecto al objetivo general

Establecer las características del control interno en las micro y/o pequeñas empresas nacionales del sector servicio, en el restaurant “CEVICHE 5”, distrito de Sullana - año 2019.

Según la aplicación del cuestionario en el restaurant “CEVICHE 5”, los trabajadores resaltaron las características más importantes de como vienen laborando en la misma:

En la interrogante n°10 ¿Se examina el control de mercaderías en el almacén? Se muestra una observación donde los trabajadores indican que si hay control de las existencias en el almacén, sin embargo señalan que no están siendo bien realizados los inventarios y/o kardex. Esta mala información genera un problema al momento de contabilizar y ubicar la mercadería para el conteo físico. A raíz de eso da un resultado de insatisfacción ya que hay una pérdida en mercadería y dinero a la empresa que impide avanzar y crecer.

En la siguiente interrogante n°19 ¿La empresa evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente? Se muestra que el 50% de las MYPES, rubro restaurantes, no evalúan que los componentes del control interno se manejen y funcionen adecuadamente, logrando deficiencias para desarrollarse de manera adecuada.

5.2.2 Respetto a los objetivos específicos

Objetivo n°01:

Identificar las características del control interno en las micro y/o pequeñas empresas nacionales del sector servicio, caso restaurant “CEVICHE 5”, distrito de Sullana - año 2019.

Según la interrogante n°11 ¿Emplea algún tipo de control para llevar en orden sus inventarios? Una característica que se ha identificado en la MYPE es que al momento de emplear el control de inventario no se encuentran de manera organizada, y la información no está detalla. Esto pasa por la falta de conocimiento en los trabajadores ya que en la pregunta n°8 .indican que no tienen capacitaciones seguidas para saber bien el manejo de cada área. Si el personal encargado de área del almacén, conocieran la manera correcta de realizar inventarios y/o kardex evitarían fallas y errores al momento de registrar los ingresos y salidas de cada producto.

Objetivo n°02:

Caracterizar el control interno en las micro y/o pequeñas empresas nacionales del sector servicio, caso restaurant “CEVICHE 5” distrito de Sullana - año 2019.

El restaurante “Ceviche 5” de acuerdo al control interno en el almacén, es un área física donde se encuentran los utensilios de cocina y bebidas.

Según la interrogante n°12 ¿La empresa controla el procedimiento de la recepción, almacenaje, registro, autorización y distribución? Nos muestra que la empresa si realiza todo el proceso para manejar el área de almacén pero aun así falta llevar un buen control de existencias, donde los encargados sepan operar los

sistemas de kardex ya que este es de suma importancia al proporcionar la información, mejorando así el control de gestión.

5.2.3 Objetivo n° 03:

Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales del sector servicio, caso restaurant “CEVICHE 5” distrito de Sullana - año 2019.

Comparación de antecedentes con objetivos

Antecedente internacional con el objetivo general

Nivel Internacional	Comparación	Objetivo General
<p>Cuaspud & Yásnez (2015) “Diseño de un sistema de control interno para las empresas de servicios de restaurantes distintivo q de la zona de mariscal del distrito metropolitano de Quito.</p>	<p>En la actualidad aún se ven los problemas de la gestión del control interno que afecta de manera directa para el desarrollo y la eficiencia de la empresa. En este caso, la problemática se extiende a nivel internacional, en el sector servicio, perjudicando directamente al propietario, debido a la mala ejecución de los componentes y al no tener con claridad la eficacia de las operaciones que se realizan en ella.</p>	<p>Establecer las características del control interno en las micro y/o pequeñas empresas nacionales del sector servicio, en el restaurant “CEVICHE 5”, distrito de Sullana - año 2019.</p>
<p>Cruz & Chiriguayo (2017) “Diseño de manual de control interno administrativo para el restaurante las parrillas”</p>	<p>Como lo es en el restaurante “Ceviche 5” que nos muestra sus deficiencias en la evaluación de la variable. Buscando mejorar las verificaciones de los controles y establecer características, para poder conocer la situación real en la que se encuentra.</p>	

Cuadro 3 Comparación del Antecedentes internacional con el objetivo general

Antecedente nacional con el objetivo específico n°01

Nivel Local	Comparación	Objetivo Especifico N°01
Alfaro (2016) “Los mecanismos del control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de los restaurantes de la provincia de Ayabaca, año 2016”	De acuerdo a los antecedentes nacionales, se ve la problemática de las MYPES, dentro del rubro restaurante, la falta del mecanismo del control interno, afectando el conjunto de procedimientos y evaluaciones durante la fase del almacenaje.	Identificar las características del control interno en las micro y/o pequeñas empresas nacionales del sector servicio, caso restaurant “CEVICHE
Saravia (2018) “Propuesta de un sistema de control de costos de alimentos y bebidas y su incidencia en la gestión empresarial de restaurantes del distrito de los olivos-lima metropolitana, año 2016 – 2017”	De acuerdo a mi objetivo veo que ciertamente existe el mismo problema en el restaurante “Ceviche 5” Señalando un desperfecto en el manejo del sistema del control interno dentro del área de almacén ya que existe un	5”, distrito de Sullana - año 2019.
Pascual (2018) “Caracterización de la gestión de calidad bajo las normas ISO 9001 en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes (pollerías) del distrito de Huaraz, 2015”	incorrecto llenado en los formatos de inventarios y/o kardex, esto conlleva a las pérdidas de mercaderías, perjudicando el avance de la misma.	
Sunción (2018) “Los Mecanismos De Control Interno En El Rubro Restaurantes Del Perú.		

Caso: Servicios Generales Medsun Restaurante Blanquiroja – Piura, 2018"		
---	--	--

Cuadro 4 Comparación del Antecedente Nacional con el objetivo específico n°01

Antecedente local con el objetivo específico n°02

Nivel Local	Comparación	Objetivo Especifico N°02
Verrando(2015) “Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: caso de la empresa restaurant pollos a la brasa la cabaña. Sullana, 2014”	En este caso la problemática a nivel local, de las MYPES, en el sector servicio, encontramos que existe personal dentro de las empresas en el área de almacén que no saben manipular de	Caracterizar el control interno en las micro y/o pequeñas empresas nacionales del sector servicio, caso restaurant “CEVICHE 5” distrito de Sullana - año 2019.
Rivera (2017) “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú, rubro restaurantes. caso restaurante cevicheria el tio Jhony empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Sullana, año 2017”	manera correcta los inventarios y/o kardex .Como lo es en el restaurante “Ceviche 5” que nos muestra la mala operatividad dentro de esa área, dejando al descubierto ciertos errores como la mala administración de la mercadería y del flujo de información, perjudicando el impacto financiero de la	
Carhuachinchay (2016) “Los mecanismos de control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de los restaurantes	empresa. Además no realiza constantes capacitaciones para que los encargados de llevar el proceso de almacén,	

turísticos en la provincia de Sullana - Piura, año 2015”	aprendan a ejecutar el llenado de dichos registros.	
--	---	--

Cuadro 5 Comparación del Antecedente Local con el objetivo específico n°02

VI. Conclusiones y Recomendaciones

6.1 Conclusiones

Con respecto al objetivo específico 01:

Se concluye que las micro y pequeñas empresas del sector servicio en la ciudad de Sullana no tienen un sistema de control interno implementado y la mayoría cuentan con muchas deficiencias en el área de almacén al igual que el caso de estudio, no cumple con un adecuado control en su generalidad.

Con respecto al objetivo específico 02:

Respecto al cuestionario realizado al titular y a los trabajadores de la empresa “Ceviche 5” y con los resultados obtenidos se concluye:

Ambiente de control: La empresa no realiza capacitaciones a sus trabajadores y sus labores no se encuentran claramente establecidas, por ende no existe un manual de organización y funciones, siendo un elemento fundamental para cada uno de ellos, de tal manera no logran desempeñarse bien en sus áreas.

Evaluación de riesgo: El restaurante “Ceviche 5” dispone de suficiente estructura para proteger y custodiar tanto a los bienes como a sus trabajadores. Cuenta con cámaras de seguridad, extintores y un botequín de emergencia.

Actividades de control: El restaurante realiza un control de stock diario, tienen sus cuadernos de kardex, estos son realizados por cualquier trabajador de la empresa generando un problema al momento de que alguno de ellos desconoce la manera correcta del llenado. Al no contar con un encargado de esa área, queda en descuido y no se comprueba con exactitud los registros. Otra deficiencia en

este componente ,es la falta de espacio, esto incrementa los errores en el inventario ya sea por rupturas físicas de las bebidas (gaseosas y cervezas), o en el caso de los insumos por descomposición, al no disponer con una zona adecuada, generando problemas de calidad. Estos problemas afectan a las ganancias de la empresa

Información y comunicación: La cajera y cocineras comunican al dueño los pedidos de insumos que faltan en la empresa para poder solicitarlos. También todos los trabajadores pueden opinar sobre ideas innovadoras para poder mejorar en su servicio y el gerente toma en cuenta sus opiniones.

Supervisión y monitoreo: Es necesaria una mayor supervisión y control de los insumos y mercaderías, además de que el dueño monitoree lo que realiza cada trabajador y las ventas que hay en el día.

Con respecto al objetivo específico 03:

Se ha concluido de manera general que los autores mencionados en los antecedentes determinan la importancia de manejar un buen mecanismo de control interno contribuyendo a la aplicación de los inventarios para realizarlos estrictamente controlados a través de un registro efectivo y confiable, teniendo en orden las entradas y salidas del almacén. Conservando una gestión efectiva de la empresa y sus resultados para determinar cualquier cambio. Es de suma importancia la gestión de los inventarios porque muestran la información necesaria para la evolución de la empresa.

6.2 Recomendaciones

- Se recomienda que la empresa capacite al personal, para el manejo de sistemas de inventarios y/ o kardex, de esta manera se encaminan en pulir sus conocimientos. Así puedan llevar un registro detallado de los ingresos y salidas en el almacén.
- Elaborar un manual de funciones y organizaciones.
- Se sugiere que el restaurante, dispongan de un almacén totalmente espacioso, y señalando cada zona para las bebidas e insumos.
- Se recomienda que se analice periódicamente los productos para evitar caducidad o descomposición y realizar inventarios diarios para detectar los errores de manera rápida, así mantendrá el área de almacén controlado y evitara perdidas.

Aspectos complementarios

Referencia bibliográfica

Alfaro W. (2016). "Los mecanismos del control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de los restaurantes de la provincia de Ayabaca, año 2015". Piura. Obtenido de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1209/CONTROL_INTERNO_ADMINISTRATIVO_ALFARO_DOMINGUEZ_WILDER.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Auditoria y revisoria fiscal. (2019). Actualicese. Obtenido de <https://actualicese.com/control-interno-tipos-de-control-y-sus-elementos-basicos/>

Caballero, F. (2019). Economipedia. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/sector-terciario-servicios.html>

Carhuachinchay N. (2016). "Los mecanismos de control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de los restaurantes turísticos en la provincia de Sullana - Piura, año 2015". Piura. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1100/CONTROL_INTERNO_ADMINISTRATIVO_RESTAURANTES_TUR%
c3%8dSTICOS_CARHUACHINCHAY_FARFAN_NANCY_AMELIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1100/CONTROL_INTERNO_ADMINISTRATIVO_RESTAURANTES_TUR%c3%8dSTICOS_CARHUACHINCHAY_FARFAN_NANCY_AMELIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Congreso de la República. (2013). Ley n°30056. Lima. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-diversas-leyes-para-facilitar-la-inversion-ley-n-30056-956689-1/>

Contraloría General de la República del Perú. (2019). Control Interno. Lima. Obtenido de

https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/index.html#:~:text=OBJETIVOS%20DE%20LA%20IMPLEMENTACI%C3%93N%20DEL,y%20oportunidad%20de%20la%20informaci%C3%B3n.

Coopers & Lybrand. (1997). Los Nuevos Conceptos del Control Interno: Informe

COSO. Madrid: Diaz de santos S.A. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=335uGf3nusoC&pg=PA127&dq=importancia+del+control+interno&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjs_YvbtursAhVIK7kGHdixAIIQ6AEwAHoECAQQAg#v=onepage&q=importancia%20del%20control%20interno&f=false

Cruz,T. & Chiriguayo,D. (2017). "Diseño de Manual de Control Interno

Administrativo para el Restaurante Las Parrillas". Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/22943/1/Dise%C3%B1o%20de%20Manual%20de%20Control%20Interno%20Administrativo%20para%20el%20Restaurante%20Las%20Parrillas.pdf>

Cuaspu, E. & Yásnez, D. (2015). "Diseño de un sistema de control interno para las

empresas de servicios de restaurantes distintivo q de la zona de mariscal del distrito metropolitano de Quito". Quito. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9206/1/UPS-QT06870.pdf>

Diaz,E. & Leon, M. (2019). Gestión administrativa y comercial en restauración 2.^a

edición 2019. España: Copyright. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=w3qSDwAAQBAJ&pg=PA62&dq=definicion+de+la+empresa+libros+2019&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwipts->

vzursAhUGIbkGHc44BWYQ6AEwAHoECAEQAg#v=onepage&q=definicion
%20de%20la%20empresa%20libros%202019&f=false

Estupiñan, R. (2015). Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales. Bogota: Ecoe Ediciones Ltda. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=qcO4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=componentes+control+interno+2018&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi84NaSvursAhUZF7kGHWQdDoYQ6AEwAhoECAgQAg#v=onepage&q&f=false>

Galán, M. (2009). Metodología de la investigación. Obtenido de <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/08/las-hipotesis-en-la-investigacion.html>

Holmes, A. (1973). Auditoría: principios y procedimiento. (UTEHA, Ed.) Mexico: Limusa. Obtenido de http://cdigital.dgb.uanl.mx/te/1080071233/1080071233_02.pdf

Mendoza, W. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. Ecuador. Obtenido de [file:///C:/Users/AMD/Downloads/Dialnet-ElControlInternoYSuInfluenciaEnLaGestionAdministra-6656251%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/AMD/Downloads/Dialnet-ElControlInternoYSuInfluenciaEnLaGestionAdministra-6656251%20(3).pdf)

Ministerio de economía y Finanzas. (2020). Poder Ejecutivo promulga ley para facilitar inversión e impulsar desarrollo productivo. Lima: Andina. Obtenido de <https://www.mef.gob.pe/es/component/content/article?id=3262%25&I=>

Nicuesa, M. (2017). Empresariados. Obtenido de <https://empresariados.com/tipos-de-empresa-segun-su-actividad-economica/>

Pascual, L. (2018). “Caracterización de la gestión de calidad bajo las normas ISO 9001 en las micro y pequeñas empresas del sector servicio- rubro restaurantes (pollerías) del distrito de Huaraz, 2015”. Huaraz. Obtenido de

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5244/GESTION_DE_CALIDAD_NORMA_ISO_9001_PASCUAL_BARRETO_LUCIA_LISZETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pereira, C. (2019). Control interno en las empresas: Su aplicación y efectividad.

Mexico: IMCP. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=xM_DDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Control+interno+en+las+empresas:+Su+aplicaci%C3%B3n+y+efectividad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjztOPVp-rsAhX2IbkGHfuEDdMQ6AEwAHoECAEQAg#v=onepage&q=Control%20interno%20en%20las%20empresas%3

Perúcontable.(2017). Obtenido de <https://www.perucontable.com/empresa/que-es-una-mype/>

Riquelme,M.(2019). Web y empresas. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/organigrama/>

Rivera, F. (2017). “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú, rubro restaurantes. Caso restaurante cevichería el Tío Jhony empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Sullana, año 2017”. Sullana. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2494/CARACTERIZACION_%20CONTROL_RIVERA_%20FARFAN_FERNANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sanchez,B. (2014). Las mypes en Perú:Su importancia y Propuesta Tributaria. Lima.

Obtenido de <file:///C:/Users/AMD/Downloads/5433-Texto%20del%20art%C3%ADculo-18749-1-10-20140316.pdf>

- Sánchez,J. (2015). Economipedia. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/empresa.html>
- Saravia, N. (2018). “Propuesta de un sistema de control de costos de alimentos y bebidas y su incidencia en la gestión empresarial de restaurantes del distrito de los Olivos-Lima metropolitana, año 2016 – 2017”. Lima. Obtenido de <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1466/SARAVIA%20GUZMAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Servin,L.(2015).Deloitte Obtenido de <https://www2.deloitte.com/py/es/pages/audit/articles/opinion-control-interno-empresas.html#>
- Silupú,B.(2018). Gestión empresarial en las mypes. Diario Correo. Obtenido de <http://udep.edu.pe/hoy/2018/gestion-empresarial-en-las-mypes/>
- Sunat. (2019). Emprender. Obtenido de <https://emprender.sunat.gob.pe/que-beneficios-tengo>
- Sunción, M. (2018). “Los Mecanismos De Control Interno En El Rubro Restaurantes Del Perú. Caso: Servicios Generales Medsun Restaurante Blanquiroja – Piura, 2018”. Piura. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5457/CONTROL_INTERNO_RESTAURANTES_SUNCION_APESTEGUIA_MARIA_CRISOSTOMA.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Thompson,I.(2020).promonegocios.net.Obtenido de <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/empresa-definicion-concepto.html#:~:text=%22La%20empresa%20es%20una%20entidad,y%20de%20eos%20existentes%20en%20la>

Uladech.(2019). Código de ética para la investigación. Chimbote. Obtenido de <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v002.pdf>

Verrando, B (2015). “Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: caso de la empresa restaurant pollos a la brasa la cabaña. Sullana, 2014”. Sullana. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/46/VERRANDO_CORDOVA_BRUNO_PAOLO_CONTROL_INTERNO_%20SECTOR_COMERCIO.pdf?sequence=7&isAllowed=y

Anexos

Anexo 01: Cronograma de actividades

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

Anexo 02: Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% ó Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	50	6	300.00
• Fotocopias	50	3	150.00
• Empastado	6	3	18.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	15	4	60.00
• Lapiceros	2.00	3	6.00
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	4.00	10	40.00
Sub total			40.00
Total de presupuesto desembolsable			714.00
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			652.00
Total (S/.)			1366.00

Anexo 03: Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
 FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
 ADMINISTRATIVAS



ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

ENCUESTA SOBRE LA CARACTERIZACION DE LOS FACTORES
 RELEVANTES AL CONTROL DE LAS MYPES EN EL RUBRO
 SERVICIO RESTAURANTE CEVICHE 5-SULLANA

Estimado sr(a)

Reciba un cordial saludo, el presente cuestionario tiene por objetivo establecer las características del control interno en las micro y/o pequeñas empresas nacionales del sector servicio, en el restaurant "CEVICHE 5", distrito de Sullana - año 2019. Los resultados serán estrictamente anónimos y confidenciales y la veracidad de tus respuestas contribuirá a la consecución de los objetivos de la investigación.

Encuestador(a): Calderón Pua, Dulce Angela

Fecha: Junio 2020

Instrucciones: Marque con un aspa (X), de acuerdo a la calificación que tiene. (solo una)

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
AMBIENTE DE CONTROL				
01	¿Usted conoce acerca sobre la evaluación del control interno?			
02	¿La empresa tiene distribuido a sus trabajadores de acuerdo a las responsabilidades asignadas?			
03	¿Se lleva a cabo actividades donde estimulen la integración del personal?			
04	¿La empresa visualiza los perfiles y descripciones para los puestos en la selección del personal?			
EVALUACION DE RIESGO				
05	¿La empresa ha identificado los riesgos que puedan impactar negativamente en el desarrollo de sus labores?			
06	¿Las deficiencias identificadas han sido tratadas correctamente?			
07	¿La empresa cuenta con medidas de prevención?			


 Alejandro H. Oroya Garcia
 CONTADOR PUBLICO COLEGIADO
 MAT 496

08	¿El personal está capacitado para saber cómo actuar ante una emergencia?			
09	¿Cuenta usted con un seguro?			
ACTIVIDADES DE CONTROL				
10	¿Se examina el control de mercaderías en el almacén?			
11	¿Emplea algún tipo de control para llevar en orden sus inventarios?			
12	¿La empresa controla el procedimiento de la recepción, almacenaje, registro, autorización y distribución?			
13	¿La empresa tiene procedimientos para el manejo y custodia de la información documentaria?			
14	¿La empresa realiza controles para comparar resultados según sus objetivos?			
COMUNICACIÓN Y MONITOREO				
15	Cómo empresa cree Ud. ¿Que la información que obtiene es útil, oportuna y confiable en el desarrollo de sus actividades?			
16	¿La empresa tiene establecidas líneas de comunicación e información con su personal para difundir las metas y objetivos?			
17	¿Los sistemas de información facilitan la toma de decisiones?			
18	¿La empresa analiza periódicamente los sistemas de información para mejorar el funcionamiento?			
SUPERVISION				
19	¿La empresa evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente?			
20	¿Supervisa las deficiencias de la empresa de forma oportuna para aplicar medidas correctivas?			



 Alejandro H. Otoy García
 CONTADOR PUBLICO COLEGIADO
 MAT 496

Muchas gracias

Anexo 04: Ficha Ruc

RUC:	10431225714 - BARDALES AGUILA GIOVANA MELISSE
Tipo Contribuyente:	PERSONA NATURAL CON NEGOCIO
Tipo de Documento:	DNI 43122571 - BARDALES AGUILA, GIOVANA MELISSE
Nombre Comercial:	CEVICHE 5
Fecha de Inscripción:	12/10/2016
Estado:	ACTIVO
Condición:	HABIDO
Domicilio Fiscal:	-
Actividad(es) Económica(s):	Principal - CIU 55205 - RESTAURANTES, BARES Y CANTINAS.
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA
Sistema de Emisión Electrónica:	-
Afiliado al PLE desde:	-
Padrones:	Incorporado al Régimen de Buenos Contribuyentes (Resolución N° 0830050010109) a partir del 01/09/2018

Anexo 05: Consentimiento informado



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula "CARACTERIZACIÓN DE FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS NACIONALES DEL SECTOR SERVICIO, CASO RESTAURANTE CEVICHE 5, DISTRITO DE SULLANA - AÑO 2019" y es dirigido por DULCE ANGELA CALDERON PUA, investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Establecer las características del control interno en las micro y/o pequeñas empresas nacionales del sector servicio, en el restaurant "CEVICHE 5", distrito de Sullana - año 2019.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 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.

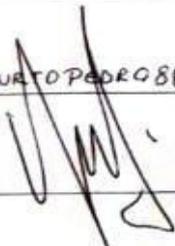
Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de una carta virtual que se le hará llegar a su correo. Si desea, también podrá escribir al correo dulcepua@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

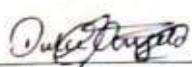
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: PEDRO VASQUEZ AGUILO

Fecha: 16-06-2020

Correo electrónico: VASQUEZAGUILOPEDRO88@gmail.com

Firma del participante:  063877321

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

Anexo 06: Fichas bibliográficas

Autor	Servin, Lorena
Título	Importancia del control interno
Año	2015
Fuente	https://www2.deloitte.com/py/es/pages/audit/articles/opinion-control-interno-empresas.html
Resumen	la importancia del control interno en las empresas, conviene empezar por entender el propósito del control interno, que tiene como objetivo resguardar los recursos de la empresa o negocio evitando pérdidas por fraude o negligencia, como así también detectar las desviaciones que se presenten en la empresa y que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos de la organización

Autor	SUNAT
Título	Mypes
Año	2019
Fuente	http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/define-microPequenaEmpresa.html
Resumen	La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

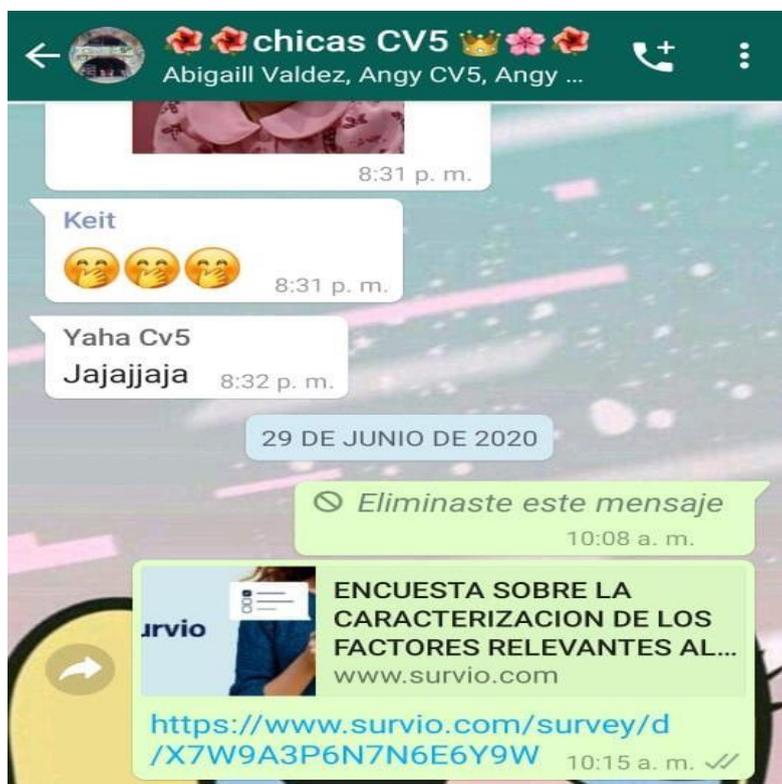
Autor	Ferrari Caballero ,Federico J.
Título	Sector terciario o servicios
Año	2019
Fuente	https://economipedia.com/definiciones/sector-terciario-servicios.html
Resumen	El sector terciario o sector servicios está constituido por todas las actividades económicas cuyo propósito es la producción de los servicios que demanda la población. Por esa razón también se conoce como sector servicios. Si bien los sectores primario y secundario se dedican a la producción de bienes materiales, la existencia del sector terciario permite clasificar todas las actividades económicas que permiten aumentar el bienestar de los consumidores a través de los servicios, es decir, mediante la producción de bienes inmateriales

Anexo 07: Evidencias

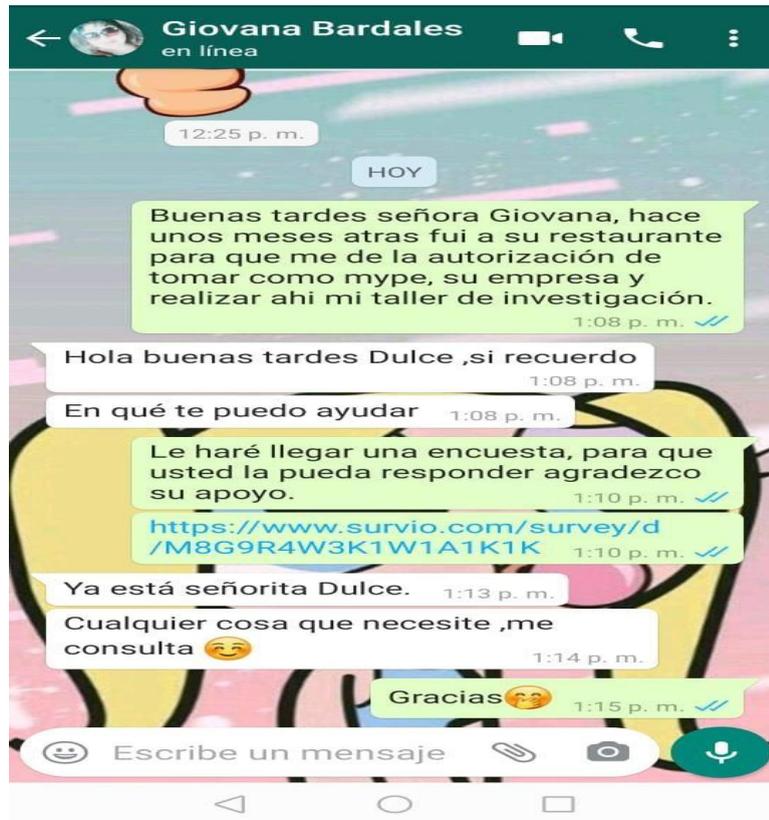
1. Encuesta por medio de Survio



2. Trabajadores de la empresa Ceviche 5



3. Propietario de la empresa



4. Restaurante “ceviche 5”



5. Revisión Turnitin

Sección 1 Sección 2 Sección 3

Título	Fecha de inicio	Fecha límite de entrega	Fecha de publicación
Informe final- Revisión turnitin - Sección 1	5 may 2021 - 19:49	19 may 2021 - 18:49	6 may 2021 - 19:49

Resumen:
Resumen:
Estimado estudiante, en esta semana deberá:

- Subir un archivo digital, conteniendo los siguientes elementos: Introducción, Bases teóricas, resultados, análisis de resultados y conclusiones; el cual deberá cumplir con la Política del servicio antiplagio (máximo porcentaje de similitud: 15%)

Nota: Recordar que los trabajos no entregados en la fecha programadas serán calificados con nota cero (00)

Actualizar entregas

	Título de la Entrega	Identificador del trabajo de Turnitin	Entregado	Similitud	
Ver recibo digital	INFORME FINAL	1586396138	14/05/2021 20:10	0%	Entregar Trabajo --

6. Reporte de Turnitin

INFORME FINAL

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas Activo
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 4%