



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO PARA LA
PEQUEÑA EMPRESA “DON VITO RESTAURANT”
E.I.R.L DE LA PROVINCIA DE HUARAZ, 2019**

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

AUTORA
HARO FLORES, TAIT ROSMERY
ORCID: 0000-0001-7784-1738

ASESOR
SUÁREZ SÁNCHEZ, JUAN DE DIOS
ORCID: 0000-0002-5204-7412

HUARAZ – PERÚ
2022

Título de la tesis

Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno para la pequeña empresa “Don Vito Restaurant” E.I.R.L de la provincia de Huaraz, 2019

Equipo de trabajo

AUTORA

Haro Flores, Tait Rosmery

ORCID: 0000-0001-7784-1738

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

ASESOR

Suárez Sánchez, Juan de Dios

ORCID: 0000-0002-5204-7412

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e
Ingeniería, Huaraz, Perú

JURADO

Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID: 0000-0003-3776-2490

Baila Gemín, Juan Marco

ORCID: 0000-0002-0762-4057

Yépez Pretel, Nidia Erlinda

ORCID: 0000-0001-6732-7890

Firma del jurado y asesor

Espejo Chacón, Luis Fernando
ORCID: 0000-0003-3776-2490
Presidente

Baila Gemín, Juan Marco
ORCID: 0000-0002-0762-4057
Miembro

Yépez Pretel, Nidia Erlinda
ORCID: 0000-0001-6732-7890
Miembro

Suárez Sánchez, Juan de Dios
ORCID: 0000-0002-5204-7412
Asesor

Dedicatoria

A Dios por haberme permitido llegar a este punto y darme salud para lograr mi objetivo. Además de su infinita bondad y amor.

A mis padres Juan y Victoria, quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más. Gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

Tait Rosmery

Agradecimiento

A mis profesores de la Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, porque todos ellos han aportado con un granito de arena en mi formación profesional, muchas gracias.

De manera especial al Dr. Suárez Sánchez Juan de Dios, por su gran apoyo y su tiempo cedido incondicionalmente para poder culminar mi tesis, muchas gracias.

A la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – ULADECH católica, por darme una oportunidad de estudiar y ser un profesional.

Tait Rosmery

Resumen

La presente tesis fue de problemática: ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la pequeña empresa “Don Vito Restaurant” E.I.R.L de la provincia de Huaraz, 2019?; el objetivo fue: Determinar las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la pequeña empresa ya mencionada. El tipo de investigación fue cuantitativo, de nivel descriptivo - propositiva; el diseño no experimental y transversal. La población y muestra fue de 10 trabajadores, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento, el cuestionario estructurado. Los resultados obtenidos son: El 90% mencionó poseer normativas internas para el control de sus empleados; 60% de los encuestados mencionó que si tienen definidos sus metas institucionales; 80% indicó que si definen y desarrollan las actividades de control; 70% indicó que la información que manejan es innecesaria; y el 90% de los encuestados mencionó que sí evalúan continuamente el control interno. El estudio concluyó que en el entorno de control no existe un ambiente laboral adecuado, existe un código de ética por el cual los trabajadores regulan sus comportamientos, el restaurant realiza la evaluación de riesgos y le da respuesta oportuna a aquellos acontecimientos que puedan afectar los objetivos de la institución. Asimismo, se realizan actividades de control con oportunidad, la información y comunicación cumple los requisitos de pertinencia, competencia y suficiencia y las responsabilidades son conocidas por sus trabajadores, finalmente el monitoreo es constante y supervisado para cualquier ajuste que pueda realizarse de ser el caso.

Palabra clave: Control interno, pequeña empresa, propuesta de mejora.

Abstract

This thesis was problematic: What are the proposals to improve the relevant factors of internal control for the small company "Don Vito Restaurant" E.I.R.L of the province of Huaraz, 2019; The objective was: Determine the proposals for improvement of the relevant factors of internal control for the aforementioned small company. The type of research was quantitative, with a simple descriptive - purposeful, non-experimental and cross-sectional design. The population and sample consisted of 10 workers, the technique used was the survey and the instrument, the structured questionnaire. The results obtained are: 90% mentioned having internal regulations for the control of their employees; 60% of the respondents mentioned that they do have their institutional goals defined; 80% indicated that if they define and develop control activities; 70% indicated that the information they handle is unnecessary; and 90% of those surveyed mentioned that they do continually evaluate internal control. The study concluded that in the control environment there is no adequate work environment, there is a code of ethics by which the workers regulate their behaviors, the restaurant performs the risk assessment and gives a timely response to those events that may affect the objectives of the institution. Likewise, timely control activities are carried out, the information and communication meet the requirements of relevance, competence and sufficiency and the responsibilities are known by its workers, finally the monitoring is constant and supervised for any adjustment that may be made if applicable.

Keywords: Internal control, small business, improvement proposal.

Índice

Contenido	Página
Carátula.....	i
Título de la tesis.....	ii
Equipo de trabajo.....	iii
Firma del jurado y asesor.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Índice.....	ix
Índice de tablas.....	xi
Índice de figuras.....	xii
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura.....	8
2.1. Antecedentes de la investigación.....	8
a) Internacionales.....	8
b) Nacionales.....	9
c) Regionales.....	12
d) Locales.....	14
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	16
III. Hipótesis.....	46
IV. Metodología.....	47
4.1. Diseño de la investigación.....	47

4.2. Población y muestra.....	47
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	49
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	52
4.5. Plan de análisis	52
4.6. Matriz de consistencia	53
4.7. Principios éticos.....	54
V. Resultados.....	55
5.1. Resultados.....	55
5.1.1. Respecto al objetivo específico 1:.....	55
5.1.2. Respecto al objetivo específico 2:.....	58
5.1.3. Respecto al objetivo específico 3:.....	60
5.1.4. Respecto al objetivo específico 4:.....	61
5.1.5. Respecto al objetivo específico 5:.....	63
5.2. Análisis de resultados	63
VI. Conclusiones.....	70
Aspectos complementarios	73
Referencias bibliográficas.....	73
Anexos	80
Anexo 1: Cuestionario de la encuesta.....	80
Anexo 02: Figuras estadísticas	84
Anexo 03: Protocolo de consentimiento informado para encuestas	101
Anexo 04: Protocolo de consentimiento informado para entrevista.....	102
Anexo 05: Ficha Ruc	103

Índice de tablas

Contenido	Página
Tabla 1: Existe compromiso en cada sector y nivel de la entidad	52
Tabla 2: Ejercen supervisión sobre el desarrollo del control interno.....	53
Tabla 3: Poseen estructura organizacional.....	53
Tabla 4:Fomentan la búsqueda del personal competitivo y comprometido con las metas	54
Tabla 5: Poseen normativa interna.....	54
Tabla 6: Tienen definidos sus metas institucionales con claridad	55
Tabla 7: Identifican sus peligros que afectan sus metas institucionales	55
Tabla 8: Consideran la posibilidad de fraude en la evaluación de los riesgos.....	56
Tabla 9: Evalúan los cambios que podrían afectar el control interno.....	56
Tabla 10: Definen y desarrollan actividades de control que mitiguen a los riesgos..	57
Tabla 11: Definen y desarrollan actividades de control a nivel de TICs	57
Tabla 12: Evalúan el desempeño de sus trabajadores.....	58
Tabla 13: Emplean información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.....	58
Tabla 14: Se comunican internamente sobre los objetivos y responsabilidades en el control interno.....	59
Tabla 15: Se comunican con usuarios externos para obtener alianzas y poder cumplir sus metas	59
Tabla 16: Seleccionan, y desarrollan y evalúan continuamente y control interno	60
Tabla 17: Evalúan y comunican deficiencias de control de manera oportuna.....	60

Índice de figuras

Contenido	Página
Figura 1: Existe compromiso en cada sector y nivel de la entidad.....	84
Figura 2: Ejercen supervisión sobre el desarrollo del control interno	85
Figura 3: Poseen estructura organizacional	86
Figura 4: Fomentan la búsqueda del personal competitivo y comprometido con las metas	87
Figura 5: Poseen normativa interna	88
Figura 6: Tienen definidos sus metas institucionales con claridad.....	89
Figura 7: Identifican sus peligros que afectan sus metas institucionales.....	90
Figura 8: Consideran la posibilidad de fraude en la evaluación de los riesgos	91
Figura 9: Evalúan los cambios que podrían afectar el control interno	92
Figura 10: Definen y desarrollan actividades de control que mitiguen a los riesgos	93
Figura 11: Definen y desarrollan actividades de control a nivel de TICs.....	94
Figura 12: Evalúan el desempeño de sus trabajadores	95
Figura 13: Emplean información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.....	96
Figura 14: Se comunican internamente sobre los objetivos y responsabilidades en el control interno.....	97
Figura 15: Se comunican con usuarios externos para obtener alianzas y poder cumplir sus metas.....	98
Figura 16: Seleccionan, y desarrollan y evalúan continuamente y control interno ...	99
Figura 17: Evalúan y comunican deficiencias de control de manera oportuna	100

I. Introducción

El presente trabajo de investigación deriva de la línea de investigación aprobada por la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote para la escuela profesional de Contabilidad denominada: “Auditoría, tributación, finanzas y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas (MYPES)”. Cuyo título es: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la pequeña empresa “Don Vito Restaurant” E.I.R.L de la provincia de Huaraz, 2019.

En el ámbito empresarial mundialmente, el control interno es una herramienta primordial para el avance sostenible de las entidades, este material accede a que las empresas ejecuten el control de sus actividades y procedimientos, dando así una gestión eficiente. Dentro de este material es importante contar con un personal de formación profesional sólida y en valores, en vista de que, la responsabilidad y la honestidad son esenciales para dar cumplimiento con las normas de control. Por otro lado, los mecanismos de control deben ser adecuados para cada entidad puesto que, cada empresa posee diferentes características (Álvarez & Duran, 2019).

Las principales características de las micro y pequeñas empresas son de carencia en la formalización de sus negocios. Como también, se percibe una deficiencia en la gestión, debido a que el propietario es la persona quien asume el control de la empresa; sin embargo, en las distintas ocasiones no presenta una adecuada capacitación en el tema empresarial. Por ende, los procesos de las empresas micro y pequeñas son indeficientes, con escasos controles internos y en consecuencia obtienen bajos niveles de rentabilidad.

A nivel internacional los restaurantes han ocupado un lugar muy importante en el mercado, actualmente estos establecimientos son las grandes fuentes económicas, por lo que generan ganancias y rentabilidad, del mismo modo, cada día se va expandiéndose más.

En Guayaquil, los restaurantes no cuentan con un manual de funciones, procedimientos y políticas, no obstante, esto es muy importante, porque, le servirá de guía para el desarrollo correcto de las actividades en el área de estudio. La problemática consiste que las áreas de negocio no están bien organizadas y las funciones no se encuentran bien definidas, por lo que, el personal del restaurante ha presentado retrasos en la preparación de los alimentos, lo cual tiene como resultado impactos negativos en el desempeño del objeto de estudio (Cruz, 2017).

En Piura, se observa que no tienen acceso a un control contable, donde les pueda permitir tener información renovada con respecto a sus gastos e ingresos de la actividad, para que puedan tomar decisiones. Por otro lado, en el ámbito administrativo no cuentan con las políticas, instrucciones y componentes adecuados para el análisis y operaciones que ayuden a la mejora de la empresa y así puedan cumplir con sus objetivos (Domínguez, 2016).

En la ciudad de Huaraz, en los restaurantes se puede observar que perciben deficiencias en las políticas de calidad, con respecto a sus objetivos y deficiencia en la segregación de funciones a los trabajadores, falta de capacitación a los trabajadores, su establecimiento, de muchos de ellos no cuentan con un adecuado lugar para procesar los alimentos, falta implementar los equipos modernos. También se puede observar que no dan por cumplimiento con el control de la elaboración de

los productos, el administrador tiene poco interés con respecto a las quejas y reclamos que presentan los clientes.

Los negocios no tienen en claro sus responsabilidades o las operaciones que deben de realizar para ciertos trabajos, como consecuencia, esto se debe a la falta de un control interno seguro. Ciertos restaurantes no tienen una organización en sus acciones, como también, no utilizan los sistemas informativos para que puedan facturar adecuadamente de las actividades que realizan, esto conlleva a la aparición de riesgo, donde van en riesgo a los objetivos y que propician la falta de control.

En el estudio de caso de “Don Vito Restaurant” E.I.R.L de la provincia de Huaraz, es un negocio que en los últimos años ha obtenido un incremento satisfactorio, por la buena calidad y las variedades de platos que vende. Pero el administrador siente que ha perdido el control de las operaciones, debido a que existe un cambio de personal continuo, lo que representa una coordinación insuficiente. Por lo que, se le propone tener un adecuado sistema de control interno contable y administrativo e información financiera periódica, completa y oportuna para la toma de decisiones.

“Don Vito Restaurant” E.I.R.L prestadora de servicios gastronómicos debe de tener un adecuado sistema de control interno contable y administrativo, e información financiera periódica, completa y oportuna para la toma de decisiones, salvaguardar de activos, eficiencia y eficacia operativa.

Por lo expuesto anteriormente, el enunciado general del problema de investigación es: ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes del

control interno para la pequeña empresa “Don Vito Restaurant” E.I.R.L de la provincia de Huaraz, 2019?. Y como enunciados específicos tenemos:

1. ¿Cómo es el factor ambiente de control del control interno de la pequeña empresa “Don Vito Restaurant” E.I.R.L de la provincia de Huaraz, 2019?
2. ¿Cómo es el factor de evaluación de riesgo del control interno de la pequeña empresa “Don Vito Restaurant” E.I.R.L de la provincia de Huaraz, 2019?
3. ¿Cómo es el factor actividades de control del control interno de la pequeña empresa “Don Vito Restaurant” E.I.R.L de la provincia de Huaraz, 2019?
4. ¿Cómo es el factor información y comunicación del control interno de la pequeña empresa “Don Vito Restaurant” E.I.R.L de la provincia de Huaraz, 2019?
5. ¿Cómo es el factor monitoreo del control interno de la pequeña empresa “Don Vito Restaurant” E.I.R.L de la provincia de Huaraz, 2019?

Sobre el problema determinado, se planteó como objetivo general: Determinar los factores relevantes del control interno para la pequeña empresa “Don Vito Restaurant” E.I.R.L de la provincia de Huaraz, 2019 y diseñar propuesta de mejora. Y sus objetivos específicos son:

1. Describir el factor ambiente de control del control interno de la pequeña empresa “Don Vito Restaurant” E.I.R.L de la provincia de Huaraz, 2019.
2. Describir el factor evaluación de riesgo del control interno de la pequeña empresa “Don Vito Restaurant” E.I.R.L de la provincia de Huaraz, 2019.

3. Describir el factor actividades de control del control interno de la pequeña empresa “Don Vito Restaurant” E.I.R.L de la provincia de Huaraz, 2019.
4. Describir el factor información y comunicación del control interno de la pequeña empresa “Don Vito Restaurant” E.I.R.L de la provincia de Huaraz, 2019.
5. Describir el factor monitoreo del control interno de la pequeña empresa “Don Vito Restaurant” E.I.R.L de la provincia de Huaraz, 2019.
6. Diseñar una propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno para la pequeña empresa “Don Vito Restaurant” E.I.R.L de la provincia de Huaraz, 2019.

El presente trabajo de investigación se justifica teóricamente, porque se describirá las teorías relacionados al control interno en base a las propuestas de mejora, con el propósito de investigar y manifestar las deficiencias encontradas en las diferentes áreas del restaurant Don Vito, orientando la investigación en el control interno, sus componentes y principios para poder detectar la problemática desde la representación de un modelo de mandato, lo cual, es de mucha importancia en la administración de los negocios.

Desde la perspectiva práctica, el presente estudio será un material útil para resolver problemas prácticos, es decir, la propuesta de mejora de un sistema de control interno para reducir las pérdidas y conseguir mayor beneficio.

Como también, la presente investigación se justifica porque servirá de modelo a otras entidades del rubro restaurante a organizar de manera eficiente un adecuado control interno.

Por otro lado, este trabajo de investigación será de útil para realizar las consultas, para los estudiantes que estén interesados en tener mejor conocimiento de un buen sistema de control interno en el rubro restaurantes.

Desde el punto de vista metodológico, la presente investigación se ejecutó utilizando la metodología de nivel descriptivo propositiva, el enfoque de investigación fue cuantitativo y el diseño de la investigación fue descriptivo propositiva - no experimental. Así como también se aplicó la técnica de la encuesta, como instrumento de recolección de datos se empleó el cuestionario estructurado con preguntas relacionados a la investigación elegida.

Al realizar la aplicación del cuestionario sobre la muestra investigada se obtuvo los principales resultados: El 90% de los encuestados mencionó poseer normativas internas para el control de recursos humanos; 60% de los encuestados mencionó que si tienen definidos sus metas institucionales; 80% indicó que si definen y desarrollan las actividades de control; 70% indicó que la información que manejan es innecesaria; y el 90% de los encuestados mencionó que sí evalúan continuamente el control interno.

Ante ello la presente tesis concluyó: Queda determinada las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la pequeña empresa “Don Vito Restaurant” E.I.R.L de la provincia de Huaraz, 2019 de la siguiente manera: Referente a los componentes del control interno; el entorno de control no existe un ambiente laboral adecuado, existe un código de ética por el cual los trabajadores regulan sus comportamientos, el restaurant realiza la evaluación de riesgos y le da respuesta oportuna a aquellos acontecimientos que puedan afectar los objetivos de la

institución. Asimismo, se realizan actividades de control con oportunidad, la información y comunicación cumple los requisitos de pertinencia, competencia y suficiencia y las responsabilidades son conocidas por sus trabajadores, finalmente el monitoreo es contante y supervisado para cualquier ajuste que pueda realizarse de ser el caso.

II. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes de la investigación

a) Internacionales

Cruz (2017) en su tesis presentada previa para la obtención del título de Contador Público Autorizado: Diseño de Manual de Control Interno Administrativo para el Restaurante Las Parrillas, tuvo como objetivo general diseñar un manual de control interno administrativo para el Restaurante Las Parrillas, para fortalecer la gestión de las actividades del negocio. El diseño de este trabajo investigado es de campo y el enfoque fue una investigación cualitativa, el tipo de investigación fue descriptiva, la población y muestra se determinó por el total de los trabajadores del restaurante Las Parrillas, y como técnica de la investigación se usó la entrevista, encuesta, y la observación directa. Como conclusión se obtuvo con el desarrollo del trabajo de investigación, se comprueba que la elaboración de un diseño del sistema de control interno administrativo para el Restaurante Las Parrillas, influye de manera positiva en la eficiencia y eficacia de la administración.

Gallegos y Moreira (2018) en su investigación titulada “Propuesta de un manual de control interno para la empresa Papelmarla S.A.”, diseñaron un manual de control interno para la empresa mencionada. La investigación presentó un enfoque cuantitativo, el tipo descriptiva, de campo, explicativa, asimismo los métodos de investigación fueron el teórico, hipotético deductivo, empírico, estadístico y matemático; la muestra estuvo conformada por 14 trabajadores, a quienes se les aplicó la entrevista y el cuestionario para el recojo de datos. Los

autores concluyeron que, la empresa en mención carece de control interno en las diversas áreas ni tiene establecido las normativas ni las políticas de la empresa para el adecuado control de la ejecución de los procesos. Por otro lado, presentan debilidades administrativas y de cumplimiento de las funciones en las diversas áreas, ni tienen establecidos los manuales de control interno.

Cevallos y Guamán (2018) en su tesis denominada “Análisis del control interno y su importancia en el éxito empresarial de las pymes ecuatorianas”, analizaron el uso e implementación del sistema de control interno de las PYMES ecuatorianas y su importancia en el éxito empresarial, utilizando para esto un enfoque cualitativo, en la cual llegó a los siguientes resultados: El sistema de Control Interno por medio de los componentes del Modelo Coso, presenta una alternativa para las PYMES ecuatorianas, además de contribuir a los factores determinantes para el éxito empresarial, debido a que, el talento humano, las estrategias, el entorno y la estructura, son piezas claves para el desarrollo económico y productivo de las PYMES; de lo cual extrajo la siguiente conclusión: Las PYMES son pilares fundamentales para el desarrollo económico de cualquier país, que de acuerdo a su actividad.

b) Nacionales

Dominguez (2016) en su tesis para optar el título de Contador Público: Mecanismos de control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de los restaurantes de la Provincia de Ayabaca, tuvo como objetivo general describir las principales características de los mecanismos del control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de los

Restaurantes de la Provincia de Ayabaca. La investigación utilizó el diseño no experimental- transeccional- descriptivo, la población considerada correspondió a 38 Restaurantes ubicados en la Provincia de Ayabaca, para el recojo de la información se utilizó la entrevista, la observación directa y el cuestionario. Y como conclusión la investigación determinó que los restaurantes no cuentan con procedimientos de control interno, no aplican medidas en el desarrollo de sus operaciones comerciales, ejecutándolas empíricamente, de acuerdo con sus conocimientos.

Rojas (2019) en su tesis titulada: Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector ferretero del Perú: Caso empresa “Comercial San Luis Chancay S.A.C.” del distrito de Chancay, 2018; la cual tuvo por finalidad: Describir y determinar las características del control interno de las empresas privada del sector ferretero del Perú y la empresa Comercial San Luis Chancay S.A.C. del distrito de Chancay, 2018. Para dar el cumplimiento a este objetivo se realizó una investigación de método descriptivo, con un diseño no experimentado. La población está conformada por las empresas comerciales de ferreterías del distrito de Chancay, de la cual se eligió como muestra a la empresa Comercial San Luis Chancay S.A.C., al cual, se le aplicó como instrumentos de recolección de datos el cuestionario, observación directa y la entrevistas; aplicada al gerente. Finalmente el estudio concluyó que la empresa Comercial San Luis Chancay S.A.C. del distrito de Chancay, ante el ingreso de las grandes cadenas comerciales al mercado ferretero no ha generado una reducción en el crecimiento de dicho mercado como son Sodimac, Maestro, Homecenters, Promart, se puede

competir, pues se ha comprobado que los clientes prefieren asistir a esta empresa por la garantía, porque es asesorado por su ferretero de confianza y asesoramiento profesional.

Velásquez (2019) en su tesis titulada: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa “GMG Comercial Perú S.A.” - Cañete, 2018; la cual tuvo por objetivo general: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa GMG Comercial Perú S.A.; Cañete, 2018. La investigación fue tipo cualitativa y de diseño no experimental; bibliográfico; documental y de caso. Para el recojo de información; se utilizó las fichas bibliográficas y como técnica se aplicó un cuestionario de preguntas cerradas; entrevistando directamente al gerente de la empresa, obteniendo los resultados siguientes: Se ha podido evidenciar que la empresa si cuenta con un sistema de control interno formal, aplicando de manera oportuna los cinco componentes; logrando establecer un buen ambiente; y cumpliendo sus objetivos para la mejora continua de la empresa. Se concluye que, toda empresa debe contar con un sistema de control interno, para que haya un mejor manejo de sus operaciones; esto incluye también a las mypes; logrando desarrollar sus operaciones con efectividad y eficiencia; capacitando constantemente a su personal para que la información que transmita, ayude a la toma de decisiones de la gerencia.

c) Regionales

Gallardo (2017) en su tesis para optar el título profesional de Contador Público: Análisis de control interno y propuestas de instrumento de gestión para la empresa Restaurant Pollería la Esquinita S.R.L, Nuevo Chimbote, se planteó como objetivo general; desarrollar un análisis del control interno y elaborar una propuesta de instrumentos de gestión para la empresa Restaurant Pollería La Esquinita S.R.L, de Nuevo Chimbote. El diseño de la investigación fue descriptiva propositiva, la población está conformada por el personal de la empresa Restaurant Pollería La Esquinita S.R.L, de Nuevo Chimbote que suman un total de 12 colaboradores, la técnica para el recojo de la información se usó la encuesta y la observación. Se describió el control interno del Restaurant Pollería la Esquinita S.R.L., y se concluyó que no tiene un control interno adecuado porque sus operaciones las realiza sin utilizar instrumentos de gestión como: Código de Ética, Reglamento Interno de Trabajo, Reglamento de Organización y Funciones, Manual de Procedimientos, porque no los tiene implementados; así mismo, se encontró varios problemas: Falta de control en almacén y en caja, no se brindan incentivos y capacitaciones al recurso humano, no implementa medidas de seguridad para evitar accidentes laborales, no aprovecha el apogeo de las redes sociales para mejorar su comunicación externa.

Pajuelo (2018) en su investigación denominada: El control interno en el restaurant y pollería “Chinito”; Carhuaz, 2017; el cual tuvo por objetivo: Determinar el control interno en el Restaurant y Pollería “CHINITO”, Carhuaz, 2017. La metodología que se utilizó fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo,

cuyo diseño fue descriptivo - no experimental de corte transversal y retrospectivo; la población muestral fue constituida de 10 trabajadores del Restaurant y Pollería “CHINITO”, Carhuaz, 2017. Se utilizó la técnica de encuesta y el instrumento fue el cuestionario estructurado de 19 preguntas; obteniendo los siguientes resultados: 90% afirmó que el Restaurant y Pollería si ha puesto en función los valores éticos, asimismo el 50% indicó que la administración cuenta y han puesto en práctica el plan de administración estratégica, el 80% mencionó que en el desarrollo de sus labores no realizan rendición de cuentas. El estudio concluyó que se permitió determinar la aplicación de los cinco componentes del control interno, que contribuyen de una manera eficiente y eficaz en el Restaurant y Pollería “CHINITO” en la provincia de Carhuaz, 2017.

Pachas (2021) en su título investigación: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: Caso Restaurante “My Way S.A.C”. – Chimbote, 2019; el cual tuvo por finalidad: describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y del restaurante “My Way S.A.C.” de Chimbote, 2019. La investigación fue bibliográfica- documental y de caso, para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario aplicado al administrador de la empresa en investigación; consiguiendo los siguientes resultado: Respecto al objetivo específico 1: La universalidad de los autores revisados cuestionan que el control interno para las micro y pequeñas empresas en el sector comercio del Perú, es una utilidad que tiene por finalidad conservar

pérdidas provenientes de fraudes o errores. Respecto al objetivo específico 2: En el caso del restaurante “My Way S.A.C.” de acuerdo con lo manifestado por el administrador: La organización no dispone con la creación de un sistema de control interno, si toma en cuenta el control interno y la adaptación de manera empírica, se muestra con mayor énfasis en algunos componentes del informe COSO, como; actividades de control, supervisión y monitoreo, con la finalidad de mejorar su gestión administrativa y operativa. Respecto al objetivo específico 3: La universalidad de los autores nacionales revisados y del restaurante “My Way S.A.C.”, no tiene adaptado un sistema de control interno, sin embargo; toman en cuenta de manera empírica algunos elementos del control interno con el fin de mejorar su gestión administrativa y operativa con la finalidad de ser eficientes. Finalmente, para los autores nacionales como del caso en estudio, no han implementado el control interno formalmente.

d) Locales

Pascual (2017) en su tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración: 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, y se planteó como objetivo general describir las principales características de la gestión de calidad bajo las normas ISO 9001 en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes (pollerías) del distrito de Huaraz. La investigación fue de tipo descriptivo, el nivel de investigación cuantitativo, diseño no experimental – transversal, los instrumentos que se usó para el recojo de información fue la encuesta. La

presente investigación tuvo como conclusión que la minoría de los gerentes perciben poca deficiencia en la gestión de calidad tales como: política de calidad, logro de objetivos planteados, deficiencia en asignación de responsabilidades a los trabajadores, existe carencia en cuanto a los procesos de comunicación, personal poco capacitado, lugar de producción no apropiado y equipos no modernos.

Rojas (2020) en su investigación denominada: Propuestas de mejora de los factores relevantes de control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso Inversiones Delsy E.I.R.L. - Huaraz, 2019; el cual tuvo por objetivo: Identificar las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de Inversiones Delsy E.I.R.L.-Huaraz, 2019. La metodología consistió en un diseño no experimental, de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, con una población conformada por micro y pequeñas empresas nacionales y la muestra estuvo conformada por la empresa Inversiones Delsy E.I.R.L. La técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario. Los principales resultados fueron: el 86% de los encuestados manifestó que la integridad y los valores éticos establecidos sí mejoran el control interno de la empresa; el 71% expresó que las propuestas de identificación de riesgos mejoran el control interno de la empresa; el 100% expuso que sí existen planes de contingencias que mejoran el control de la empresa; el 100% señaló que una buena práctica de comunicación interna mejora el control interno y el 100% indicó que en la empresa se hace la supervisión de las actividades realizadas. Conclusión, se describió que la

empresa Inversiones Delsy E.I.R.L. de Huaraz tiene establecidos la integridad y valores éticos, existen propuestas de identificación de riesgos, planes de contingencias, que práctica una buena comunicación interna y realizan la supervisión de actividades que mejoran el adecuado logro de los objetivos de la empresa.

2.2. Bases teóricas de la investigación

Marco teórico

a) Teoría de control interno

El concepto formalizado de control interno, difundido en el año 1949 por el AICPA (Instituto americano de contadores) y sostenida posteriormente en sus siguientes publicaciones, establece y precisa como punto de inicio para definir la labor del control interno y su empleo en la práctica de las labores auditoras: El sistema de control interno comprende el planeamiento de una entidad y todas las medidas y técnicas planteadas dentro de una organización para la protección de bienes y recursos, verificar la oportunidad existencia veracidad, propiedad y exposición de la información contable, el arranque hacia la efectividad y eficiencia de las operaciones y la adopción de políticas gerenciales normadas, por tanto, de este concepto se puede concluir que el control interno es un conjunto de componentes que influyen de manera directa con otras funciones a parte de las áreas financieras y contables (Capote, 2017).

Sistema nacional de control

Regulada por la Ley N° 27785 (2013) - SNC, Sistema Nacional de Control; es un conjunto de reglas, métodos, instrucciones, consignados a dirigir y ejecutar la labor del control gubernamental de manera dispersada.

Su ejecución engloba todas aquellas acciones en los campos dependientes, presupuestario, y económico de las empresas y llegan al trabajador que realiza servicios en dicha empresa, de manera independiente del régimen que las regule.

El sistema está conformado por los siguientes órganos de control:

- a) La Contraloría General, como ente técnico rector.
- b) Todos los módulos orgánicos responsables del manejo del control gubernamental de las empresas que se refiere en el artículo 3 de la presente ley.

Base legal del control interno

Contraloría General de la República (2016) son reglas para evaluar las actividades de ejecución presupuestas, son los siguientes:

- Art. 82 de la Constitución Política del Estado.
- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República- Ley N.º 27785 (Publicada 22/07/2002), vigente.
- Ley N.º 28716: Ley de Control Interno de las Entidades del Estado (Publicada el 27/03/2006), vigente.
- Resolución de Contraloría N.º 320- 2006- CG que aprueba las normas de control interno (Publicada el 30/10/2006), vigente.

- Resolución de Contraloría General N.º 458-2008- CG que aprueba la “guía para la implementación del Sistema de Control Interno de las entidades del estado” (publicada 30/1072008), vigente.
- Normas Técnicas de Control Interno para el Sector Público- Resolución de Contraloría N.º. 123-2000- CG; (publicada el 01/07/2000) considerantemente y modificatorias, vigente.
- Norma Internacional de Auditoría – NIAS (vigente desde 01/07/2000).
- Las Normas de Auditoría Gubernamental – NAGUS. Según Resolución de Contraloría N.º 152-98- CG, vigente.

El control interno

Definición

Según Azalia (2018) el control interno se define de la siguiente manera: “Comprende todas las acciones de cautela previa, simultánea y de verificación posterior que realiza la entidad sujeta a control, con la finalidad de la gestión de sus recursos, bienes y operaciones se ejecute correctamente y eficientemente” (p. 27).

Como también Azalia (2018) nos menciona: “el control interno es un proceso integral efectuado por el titular, funcionarios y servidores de una entidad, orientado a enfrentar riesgos en base de las operaciones de la gestión y dar seguridad razonable” (p.27).

Se define como la comprobación, como colección de razonamientos, reglas, soportes, desarrollos, medios, hechos, dispositivos, métodos y herramientas de registro estructurado, vinculado en medio de sí e incorporados a

los individuos que adecuan una sociedad administrativa, se organiza en un espacio para obtener una competencia burocrática de poder completo, seguro y traslúcido, protegiendo el concluir de los propósitos institucionales y cooperar el resultado de la razón comunitaria del país.

El control interno precedente y compatible corresponde únicamente a la jurisdicción, administrativo y perceptor público de la compañía a modo compromiso personal de las competencias que le son adjuntos, encima de la procedencia de las leyes que solidariza las funciones de la constitución y los medios complementados en sus proyectos, leyes, manejables y sistema creado, las que comprende las dirigentes y normas de permiso, inspección, supervisión, valoración, confianza y seguridad, es obligación del titulado de la empresa provocar y controlar el movimiento y sometimiento de la inspección central hacia la apreciación de la trayectoria y el innegable educación de la liquidación de sistematizaciones, contando a que esto favorezca con el efecto de la evidente y encajes de la compañía a su conservación.

Ladino (2019) define al control interno como una manera de asunto que elabora la gestión, con el final de valorar sistematizaciones enumeras con protección prudente en tres primordiales condiciones: seguridad y validez estratégico, seguridad de la investigación prestamista y desempeño de la capacidad, constituciones y medidas. Tiene cinco mecanismos que logran ser realizados en inseparables las agrupaciones de convenio con las particularidades dependiente, estratégicos y de volumen; los dispositivos son: un cercano de intervención, una evaluación de inseguridades, las diligencias de intervención

(capacidades y programaciones), investigación y declaración y en conclusión la supervisión o inspección.

Beneficios del sistema de control interno

Seguridad razonable de:

- a) Minimizar riesgos de corrupción.
- b) Lograr los objetivos y metas institucionales.
- c) Promover en el progreso organizacional.
- d) Beneficiar el oportuno uso de los bienes del estado y los recursos.

Objetivos del control interno

Permanecen evidentemente vinculadas con los propósitos de la entidad esencialmente son tres modelos:

Objetivos operacionales

Explica a la utilidad de las ejecuciones de la entidad. Incorporan propósitos vinculados con el provecho y la utilidad, la valoración de proyectos, el incremento de proyectos, el procedimiento y la seguridad de los bienes. Se obliga registrar que los labores se desenvuelvan con la falta de esfuerzo y requerimiento con un supremo de los beneficios de convenio a lo habilitado por la administración (Del Toro Ríos, 2016).

Objetivo financiero

Se menciona a la organización de los estados financieros y más comunicaciones de diligencia, así como la organización de la adulteración y a la difusión de la indagación. La asesoría entendida y elaborada por la

administración será conveniente si su capacidad es creíble y si es mostrada adecuadamente a los consumidores (Del Toro Ríos, 2016).

Si se consigue reconocer completamente cada uno de ellos, se puede decir, que una corporación sabe el alcance de control interno toda actividad, disposición, propósito o método abordado por el ordenamiento, con el fin de realizar dichas finalidades establece un vigor de control interno. Y por el opuesto, todo echo, proporción, idea, o método de prevenir o postergar esas finalidades es un agotamiento del control interno (Del Toro Ríos, 2016).

Implementación del Sistema de Control Interno

Se debe de cumplir las tres fases siguientes:

1) Planificación

Aborda con el acuerdo preciso de la alta Dirección y la constitución de una junta encargado de orientar el desarrollo. Interpreta también los hechos dirigidos a la interpretación de una evaluación de la condición en la que se encuentra el sistema de control interno constituido por la Contraloría General de la República (CGR) que ejercerá la preparación para la ejecución de un propósito de función que manifieste su implementación y respalde la validez de su actividad (Mendoza et al., 2018).

2) Ejecución

Abarca el crecimiento de los hechos sospechados en el diseño de la operación se da en dos niveles continuos: en primer nivel, se instaura las legalidades y reglamentos de observación indispensable para la seguridad de los propósitos institucionales inferior al ámbito de las leyes del control

interno y factores que estas constituyen; en el segundo nivel, respecto al principio de los procedimientos decisivos del organismo, precedentes entendimiento de las finalidades y de los peligros que advierten su desempeño, se produce a determinar los registros contemporáneos a consecuencia de que estos manifiesten la adquisición de la réplica a la inseguridad que la gerencia a protegido (Mendoza et al., 2018).

3) Evaluación

Etapa en la que engloba las operaciones dirigidas al resultado de adaptarse a la fase de implementación del control interno y de su seguro movimiento, a través de su progreso constante (Mendoza et al., 2018).

Control interno:

El control interno en el funcionamiento es dinámico, perpetuo y logra a la totalidad de la empresa y acciones institucional, realizándose de manera posterior o simultánea, previa, con lo referido en el artículo N.º 7 de la Ley N.º 27785 (2013), Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la Republica.

Control Interno previo: Está empeñado por los servidores y funcionarios que realizan los procesos que están designados en sus guías de distribución, reglas o habilidades, contiene:

Azalia (2018) sostiene que esta clase de control radica en: “Autorización, procesamiento, registro, evaluación, y seguridad y protección de los bienes y recursos de la entidad” (p.30).

Control interno concurrente: Ancajima (2018) sostiene; “Es ejercida por los servidores en cumplimiento de sus funciones, los mismos que no tienen la atribución de paralizar un proceso, que si la tienen los funcionarios y servidores que realizan el control interno previo” (p.30).

Control interno posterior: Ancajima (2018) “Es ejercida por los niveles superiores del servidor o funcionarios que ejecuta los procedimientos del control dispuestos por el titular de la entidad, sobre los resultados de las operaciones bajo su competencia” (p.30).

Componentes del control interno

El control interno percibe de cinco mecanismos:

Entorno de control

Es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que desarrolla el control interno de la organización. El consejo y la alta dirección son quienes marcan el “Tone at the top”, con respecto a la importancia del control interno y los estándares de conducta esperados dentro de la entidad. La dirección refuerza las expectativas sobre el control interno en los distintos niveles de la organización. El entorno de control incluye la integridad y los valores éticos de la organización; los parámetros que permiten al consejo llevar a cabo sus responsabilidades de supervisión del gobierno cooperativo; la estructura organizacional y la asignación de responsabilidades y; el proceso de atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes (Garcia, 2017).

Evaluación de riesgo

A los diversos entes se afrontan a una escala desigual de inseguridades originarios de principios externas e internas. El peligro se concreta como la contingencia de un hecho conmueva la derivación de los imparciales. La apreciación de inseguridad involucra una causa dispuesto y participativo para emparejar y valorar los peligros de perfil a la obtención de los neutrales. además, solicita que la orientación reflexione la huella que logran poseer riquezas permutas en el ambiente externo e internamente de su conforme guía de acción, y que logran inducir que el control interno no trascienda seguro (Garcia, 2017).

Actividades de control

A modo las operaciones determinadas a través de manejos e instrucciones que ayudan a certificar que se transporten en termino los conocimientos de la orientación para amenorar los peligros con marcas viables en los imparciales. Las acciones de inspección se elaboran en todos los horizontes de la forma, en los desemejantes períodos de los conocimientos de acción, y en el ambiente mecánico (Garcia, 2017).

Información y comunicación

La indagación es preciso para que, el ente logre llevar a terminación sus compromisos de control interno y sobrellevar el provecho de sus neutrales. La orientación requiere investigación notable y de aptitud, tanto de principios internas y externas, hacia afirmar el trabajo de los nuevos mecanismos de control interno, el aviso es el asunto incesante y participativo de facilitar, colaborar y lograr la investigación requerida (Garcia, 2017).

Actividades de supervisión

Apreciaciones perpetuas, las valoraciones autónomas y otro se manejan para establecer si cada individuo de los cinco mecanismos del control interno, comprendido las inspecciones para efectuar los manuales de cada mecanismo, esta actualizada y trabajan apropiadamente. Las valoraciones incesantes que viven completas en los técnicos de acción en los desiguales horizontes de la forma proveen investigación pertinente. Las tasaciones autónomas, que se elaboran diariamente, logran transformar en trascendencia y costumbre estar en manos de las valoraciones de inseguridad, la seguridad de las estimaciones incesantes y demás observaciones de la orientación (Garcia, 2017).

Principios de control interno

El elemento de control interno son guías esenciales que usan de asiento para el perfeccionamiento de la organización de control interno, por ende, las programaciones de justificación de control interno en cada superficie de labor se modifican en cada compañía.

Las instrucciones de argumento y control interno se modifican de cada sociedad. Por ello, los elementos principales de control interno toman sintetizar en los subsiguientes:

- Disolución de cargos, resguardo e inspección.
- Repetición o variedad de empleos en cada acción.
- Ninguna persona debe poseer acercamiento a la inspección que verifica su función.
- La labor de empleado será de adjunto y no de verificación.

- La ocupación de inspección de procedimientos será privilegio de la división de administración.

Clases del control interno

Control administrativo:

Compone el objetivo de la organización e indivisibles las operaciones y métodos conexas fundamentalmente con validez de acciones, de aprobación, de régimen de la entidad y por lo genérico exclusivamente tienen vínculo inmediato con la exploración economista. Incorporan de los absolutos controles tales como: estudio catastral, aprendizaje de propuesta y espacio, producción de ejecuciones, sistema de regocijo de trabajadores e inspección de condición (Álvarez & Quizhpi, 2018).

En el control empleado se mezclan el programa ordenamiento y métodos y búsquedas referentes a las prácticas determinadas que guían la aprobación de intercambios por parte de la administración. Compromete toda aquella disposición vinculada con la eficiencia operativo y de la percepción de regímenes constituido en todo el espacio de la disposición (Álvarez & Quizhpi, 2018).

Control contable:

Completa el plan de práctica y acabo las instrucciones y metodología principales y contiguos a la seguridad de los diligentes de la compañía y de la seguridad de la investigación financiero. Colectivamente contienen las intervenciones tales como el método de credencial y consentimiento con exploraciones y novedades clasificables de las obligaciones de trabajo y protección de trabajadores y auditoría interna (Álvarez & Quizhpi, 2018).

Prototipo

La pretensión de un elemento cuyas ocupaciones rodean la administración del capital no convenga operar además las búsquedas registrables. Distinto asunto, el requerimiento de los comprobantes, perceptos de adquisición y restantes instrumentos existan pre apuntadas.

El control contadero percibe el método de distribución y los ordenamientos y obligaciones que se conciernan con la defensa de los trabajadores y la seguridad de las investigaciones económicas y por resultante se bosquejan para facilitar seguridad prudente de que:

- Las sistematizaciones que se elaboren de convenio con la credencial frecuente o enumera del régimen.
- Se inspeccionan las sistematizaciones como sean obligatorios para: consentir la elaboración de los estados financieros de aprobación con los elementos de la contabilidad universalmente aprobado o con cualquier otro juicio ajustable a dichos fases, y conservar la contabilidad de los activos.
- El camino de los activos se admite solo con el convenio de la permisión de la gestión.
- Los activos inscritos en la contabilidad se confieren a interrupciones prudentes con los activos existentes y se adquiere la operación apropiada afinidad a cualquier oposición.

Valores y principios del control interno

Formas las conveniencias de existencias y de proceder de los establecimientos administrativas en lo que es crecidamente ansias por la

compañía y conjunto de intereses, los cuales tienen en cuenta, como adjetivos y modo de los empleados que las acceden.

Establecen el pedestal primordial cubierta la cual respira el control interno y corresponderán estar concurrencias en cada disposición, habilidad, planeación, asunto, acción, ocupaciones iniciadas e indagaciones proveídas por la búsqueda de cada corporación o forma de cambio, en acatamiento del cargo que les fue recomendada.

Valores

- **Integridad**, honradez y desempeño de los empleadores administrativos en el impulso de sus cargos, bajo los elementos y servicios que presiden las normas administrativas en proporción de las disposiciones legislativas, lógicas, normalizadas que gobierna la existencia y de las pautas de gestión interna, tomadas explicativamente por cada establecimiento (Melendez, 2016).
- **Compromiso**, respeto de los encargados logrados de cada corporación y sujeto administrativo, y el dar razón que las acciones y negligencias tienen resultado y marcan en los otros y en la instauración, los cuales corresponden de ser estimados para, como el asunto, arrebatarse las proporcionadas reformatorias oportunas, efectuar operaciones convenientes a debilitar las huellas o reparar a los presuntuosos por los efectos prohibiciones que estos efectos forman (Melendez, 2016).
- **Lucidez**, es la habilidad de las jurisdicciones empleadas para dar en balance el compromiso de administración pública que se les ha confiado, localizándose perceptible el perfeccionamiento de su comisión, lo cual se muestra en una

subordinación de enumeración administrativa normal, claro y perfeccionar sobre su misión, derivaciones y la rutina que se ha consentido a los capitales administrativos (Melendez, 2016).

- **Identidad**, acción de los empleados administrativos bajo la medida de que los únicos habitantes posee los iguales retribuciones y obligaciones, con la desigualdad que establece la legislación, y que ante compromisos de beneficios perpetuamente debe primarle beneficio de la totalidad sobre los provechos particulares. Contiene además el razonamiento de que la operación general del estado debe persistentemente anticipar el desarrollo de la localidad más frágil (Melendez, 2016).
- **Honestidad**, trabajo de la ocupación pública, concediendo a todas las colecciones de beneficio una confianza libre de preferencias o diferencias, brindando a invisibles los beneficios la misma proporción para permitir a los productos del momento, despojando disposiciones para solucionar argumentos en presentación imparcial establecida en hechos o experiencias demostrables (Melendez, 2016).

Principios

- **Vigor**, pone hacia el desempeño de la comisión de un establecimiento administrativa, en correspondencia con los encajes y los imparciales advertidos. Accede establecer si el efecto derivado posee correspondencia con los imparciales y con la complacencia de las insuficiencias de indivisibles los conjuntos de utilidad.

- **Eficacia**, cuida puesto que, en equivalencia de circunstancia de disposición y conformidad, el colectividad o existencia de cambio consiga las fórmulas, obtenciones de los capitales que han existido cándidos para el beneficio de su empresa corporativo y general.
- **Patrimonio**, rigidez y mensura en los consumos y transformaciones administrativas en circunstancia de aptitud, importante y procedencias solicitadas para la complacencia de la insuficiencia de los desiguales conjuntos de beneficio y, en específico, de la localidad más sensible.
- **Velocidad**, hecho pertinente y rápido de los empleados en la planeación, adquisición de disposiciones y realización del encargo, así a manera de la liquidación de sus bienes, servicios o de investigación a los administrativos avaros, de carácter que la comisión frecuente de la fundación haya solicitado invariable que certifique la investigación de la perfección.
- **Conocimiento del intermedio próximo**, compromiso que asume los establecimientos legales en la conservación, recomposición y progreso del medio ambiente así a modo en el estudio de capacidades para el provecho de gastos de encargo no edificadores, la ejecución de presentaciones centrales de reutilizamiento y rigidez en el automatismo de las elaboraciones y productos administrativos, cualquier sea la ocupación de la instauración.
- **Difusión**, abastecimiento invariable y pertinente investigación de eficacia, por parte de los empleados gubernamentales, sobre sus acciones funcionarias, de forma que se responda a la nacionalidad de todos los conjuntos de beneficio

las instauraciones, el juicio adecuado de las providencias empañadas por las potestades que las logren impresionar.

El informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway)

Los informes de control interno pasan por ciertos ajustes en la medida del avance del tiempo en la continuidad de una organización, debido que estas necesitan ir actualizando nuevas maneras de controlar sus áreas de acuerdo con las exigencias que solicita la normativa del país o sus mismos objetivos (Coopers & Lybrand. 1997).

El informe emitido por el COSO fue tomado como modelo por parte del órgano rector del control interno en nuestro país: La CGR (Contraloría General de la República) establece sus actividades de control por una muestra de controles y su consecuencia en los principios, aclarando lo siguiente:

El marco describe que no propone controles a ser elegidos, ejecutados e implementados para un control interno eficiente, por lo tanto, busca:

- La selección de controles en una empresa, los cuales dañen componentes y principios, es función del área administrativa los cuales se apoyan en los factores a posesión de la empresa.
- La selección de un componente o principio no puede ser aminorado grandemente por la ejecución de otros elementos o principios de control.
- El entendimiento y consideración de aquellos controles que afecten los principios puede generar una evidencia concisa que sostenga una evaluación del funcionamiento de los elementos y su funcionamiento (Coopers & Lybrand. 1997).

Coopers & Lybrand (1997) sostiene que es un procedimiento autorizado por el consejo administrativo, personal gerencial y otros trabajadores de la entidad, implementado con el fin de poder conseguir el cumplimiento de metas en base a tres aspectos:

- Operaciones eficientes y efectivas.
- Información financiera existente, confiable, oportuna, propia y veraz.
- Obediencia a la norma interna y otras de fuente externa (Coopers & Lybrand. 1997).

Componentes del control interno

Para la descripción de los elementos o componentes del control interno se tiene como referencia al modelo COSO III (2013) el cual menciona lo siguiente:

El control interno en las entidades comprende cinco componentes que se involucran entre sí, que son insertados en la gestión de las entidades, estos componentes son: Ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades controladoras, información y comunicación, y monitoreo.

Ambiente o entorno de control

El informe COSO III (2013) asegura que el ambiente de control es la situación climática laboral donde se desarrolla labores por parte de los empleados, asimismo es el lugar donde se realiza el cumplimiento de responsabilidades, es por ello, que el ambiente de control engloba los factores de comportamiento de las entidades. El entorno o ambiente de control debe de analizarse en amplio contexto, debido a que no solo comprende a los individuos

de la entidad, si no sus cualidades, sus valores, competitividad, integridad, la organización, coordinación y estructura del ambiente organizacional.

Evaluación de los riesgos

Un proceso participativo constante es la identificación y el estudio de los riesgos, los cuales son un elemento fundamental del mecanismo de control interno eficiente. El personal de dirección deberá analizar de manera detallada los peligros existentes dentro de cada área de la entidad y respecto a ellos adoptar las medidas necesarias para procurar un mayor control de dicho peligro. En conclusión, este elemento comprende la identificación del riesgo (COSO, 2013).

Actividades de control

Las entidades deben de proponer y cumplir con las disposiciones e ideales que apoyen a poder lograr con una confianza razonable de que se está logrando un desarrollo eficaz de las operaciones u acciones necesarias para dar respuesta al peligro que se identificó y que perjudica a las metas de la organización.

COSO (2013) sostiene que las entidades deberán probar que las actividades u operaciones y labores de los trabajadores se están realizando de manera efectiva, esto conllevará a la consecuencia de una mejor sencillez en el cumplimiento de metas.

De igual manera el informe COSO (2013) hace mención que: las diligencias de examen se basan en las operaciones y las instrucciones útiles para adecuar a las capacidades corporativos, sirven una poder tomar las decisiones necesarias reduciendo los riesgos que ponen en riesgo a la entidad, dando deficiencia al cumplimiento de sus objetivos.

Información y comunicación

En toda empresa es necesario la identificación, recolección, y comunicación de los datos internos y externos importantes para que pueda dar tiempo a su gestión y control adecuado. Es muy importante la información de calidad obtenida dentro de un sistema de control, por motivo de que ayudará a la dirección a tomar decisiones y controlar dichas acciones. En cuanto a calidad se enfoca en el contenido de la información, deben poseer las características de ser necesaria, actualizada, oportuna, exacta, y accesible para las personas responsables.

Supervisión

Todo el sistema de control interno debe de estar en constante seguimiento, insertándose los debidos ajustes necesarios cuando se crea oportuno, de tal forma que el mecanismo pueda ser ajustable de manera sencilla y cambiar de acuerdo con la condición de que se presente. A través de este componente se asegura y respalda que el control interno sigue efectuándose de manera adecuada (eficiencia de control).

Principios de control interno

a) Entorno o ambiente de control

El ambiente o entorno de control comprende principios que al relacionarse forman el cimiento de todo el control interno. Estos principios brindan una concientización de control en las instituciones, influye de manera directa en la política organizacional de la empresa y mantiene su orientación hacia el cumplimiento responsable de funciones.

El MECIP (2018) sostiene que el ambiente de control permite relacionar tres factores de control:

- Pactos y responsabilidades éticas.
- Mejora del talento individual.
- Protocolo para la buena gestión.

b) Evaluación de riesgo

Juárez (2014) menciona que todas las organizaciones, sin importar su tamaño, estructura organizativa, giro de negocio y naturaleza de negocio, poseen peligros en cada nivel de la entidad. Los riesgos afectan de manera negativa el cumplimiento de metas de la empresa en función a su posicionamiento, sobrevivencia y competencia dentro del mercado; para proteger sus datos financieros, su imagen institucional y la calidad en la comercialización de productos y/o prestación de servicios y las labores de sus trabajadores.

No existe ninguna fórmula para conseguir la eliminación total del riesgo. En si la creación de un negocio o empresa ya genera la exposición ante ciertos riesgos. El personal gerencial deberá tomar decisiones en relación con los riesgos, considerando en qué nivel o grado afectan a las metas institucionales y si merece una solución correspondiente. Para la comprensión del procedimiento de evaluación de riesgos, el personal encargado debe de comprender los siguientes factores:

- Si se han planeado y difundido las metas generales de la entidad, deben de estar formalizados a través de planeamientos estratégicos y operativos a nivel de procesos y su aplicación.
- Si se ha establecido un procedimiento de evaluación de peligros que englobe un estudio de la relevancia de los riesgos, su probabilidad de que se den y que acciones de corrección se darán.
- Si se ha propuesto procesos para dar prioridad, encontrar y actuar a acontecimientos que puedan generar un apoyo de control en las áreas de la empresa. Ejemplo: Comités establecidos para administrar los activos y pasivos de una entidad financiera. Auditores & Consultores (2012) aseguran que las empresas pueden combatir con una diversidad de riesgos que afecten la capacidad de continuidad y cumplimiento de objetivos de la empresa, por lo tanto, todo acciones, proceso o actividad inadecuada no debe de dejarse pasar, porque podría generar un afecto incorregible para la organización.

Es de necesidad que las entidades pongan en funcionamiento normas laborales, procedimientos y controles, referente al control de riesgos, de tal forma que dicha gerencia pueda:

- Optimizar la identificación de oportunidades y peligros.
- Mejorar de manera continua las políticas de dirección y control dentro de la entidad.
- Apoyar a las entidades en la eficacia de operaciones y con ello el desarrollo del beneficio.

- Acudir a la adopción de acciones y de planificación, por medio de la explicación de las necesidades y el estudio de las decisiones que se deban tomar o no.

c) Actividades de control

Asegura que el accionar de una organización esta expresado en las políticas, la coordinación, sistematización y procesos de esta, siendo ejecutadas por el capital humano que posee el ente. El total de actividades que se enfoquen en el ubicar y estudiar los peligros potenciales o reales que afecten los objetivos y misión y por otra parte beneficien la protección y cuidado de los recursos controlados por el ente, a eso se denomina actividades de control. Estas acciones pueden encontrarse en las autorizaciones, inspección, identificación de indicadores de gestión, protección de bienes, distribución de responsabilidades, capacitación y supervisión continua.

Otro concepto, es que las actividades controladoras engloban los procedimientos y políticas implantadas para exigir que se cumpla con las actividades adecuadas por la gerencia como respuesta al riesgo que se presenta para retrasar el cumplimiento de objetivos (Aranda, 2019).

c.1) Procedimiento de autorización y sujeción.

Aranda (2019) asegura que se le debe asignar a un trabajador respectivo sus debidas responsabilidades frente a los procedimientos o tareas que se le encomiendan, esto deberá ser formalizado y comunicado a cada trabajador. El cumplimiento de actividades o labores debe de ser

aprobado y supervisado por el personal autorizado y encomendado por la organización.

c.2) Distribución de funciones

La distribución de funciones apoya a que cada área o equipo de trabajo pueda estar organizada frente a la reducción de riesgos, rompimiento de normas, o accionar fraudulento en las tareas encomendadas. En otras palabras, un único cargo o equipo no debe de ejercer autoridad única sobre todas las etapas esenciales de una tarea o procedimiento (Aranda, 2019).

c.3) Análisis del costo – Beneficio

La planificación y puesta en ejecución de cualquier actividad o proceso de control interno debe de ser previamente evaluada mediante un análisis de su Costo – Beneficio, incluyendo aquí algunos factores de probabilidad y de conveniencia en función al cumplimiento de metas (Aranda, 2019).

c.4) Control sobre documentación y/o recursos privados de la organización

El acceso a la documentación y/o recursos debe de estar limitado únicamente a un personal debidamente aceptado que se comprometa a la protección y empleo de ellos. La responsabilidad en relación con el empleo y protección de recursos debe de sustentarse, en inventarios o cualquier otro documento que ayude a un control eficiente sobre dichos activos (Aranda, 2019).

c.5) Verificación y conciliación

Las actividades o labores de gran responsabilidad deben de ser supervisadas previa y posteriormente a su ejecución, asimismo debe de ser informada documentariamente para su posterior revisión.

c.6) Medición del desempeño laboral

Una organización donde funcione el control interno debe de realizar la evaluación continua de los trabajadores sustentados en lo regulado por los planeamientos operativos y reglamentos normativos autorizados, con el fin de asegurar la prevención y corrección de cualquier desviación o irregularidades que afecten la búsqueda de la aplicación de eficacia, eficiencia, legalidad y transparencia de la entidad.

c.7) Fundamento documentario de labores

Las labores o tareas entregadas al personal deben de ser sustentada con la documentación pertinente, ya que así se va a exigir su adecuado cumplimiento con los estándares propuestos y se podrá revisar las actividades en función a lo que se solicita en dicho documento.

d) Información y comunicación

Romero (2012) asegura que la información y comunicación esta de forma dispersa en la entidad y que cada una ayuda al cumplimiento de metas. De forma extensa, se cree que existe dos tipos de controles en relación con la información y comunicación.

- 1. Control general:** Lleva como finalidad el cumplimiento de una operación y continuidad eficiente, por tanto, insertan al control al centro de

procesamiento de datos, para la protección en físico, contratación y mantenimiento del software, así como de la labor en sí.

- 2. Control de aplicación:** Van enfocados en el interior de cada sistema y trabajan para conseguir el procesamiento, confianza y transparencia en la aprobación y validación de labores. Por tanto, esta forma de control protege la aplicación de información con otros sistemas de los que reciben o brindan información.

Los mecanismos de información y tecnología no dejan de ser un factor para el incremento de competitividad y rentabilidad. Una cantidad de hechos sostienen que una eficiente estructura organizacional, planeamiento estratégico y tecnología de información es una definición fundamental para la actualidad.

De acuerdo con Bonilla (2018) una investigación oportuna será procesada, cogida y notificada al trabajador en un lapso pertinente, desempeñando con sus compromisos; los procedimientos notificados obteniendo es una información estratégica y económico de manera que se pueda intervenir la empresa.

Todos los trabajadores de la organización deben de tener un conocimiento de la alta dirección sobre sus responsabilidades y obligaciones con el control, así como la manera en que sus labores personales guardan impacto sobre el trabajo de otro. De igual manera debe de poseer la entidad medios de comunicación hacia los altos cargos jerárquicos y empresas relacionadas a ella (Bonilla, 2018).

Los elementos que comprende este componente son:

d.1) Calidad de información

Es transcendental que en la organización exista calidad de información, debido a que es un factor de ventaja y competitiva en las empresas de alta envergadura, dependerá por tanto de la capacidad de la parte gerencial de la organización. La información, para que trabaje como un factor eficiente de control necesita de las siguientes particularidades: primero; que el contenido que posea sea relevante, que se presente en tiempo oportuno, actualizado, exacto, accesible de manera principal. Todo lo anterior se sostiene en una inversión grande de recursos, entonces si los sistemas de información ayudan a las operaciones en gran nivel, se podrá estimar en ese mismo grado su eficiencia de control (Bonilla, 2018).

d.2) Comunicación interna

Asimismo, Bonilla (2018) asegura que: Es adecuado que debe de presentarse eficientes canales de comunicación entre el personal, para que se puedan informar referente al cumplimiento de sus tareas o actividades, dichos conductos deben de comunicar situaciones importantes del sistema de información indispensable para la gerencia, así como los acontecimientos importantes para el personal responsable de ello. Por otra parte, es fundamental la comunicación de la gerencia y/o administración con la Junta de accionistas.

d.3) Comunicación externa

Bonilla (2018) asegura que estos medios son fundamentales porque a través de estos se podrá obtener información relacionada a los proveedores, contratistas, clientes, inversionistas y otros. Son necesarios para brindar información relacionada a las entidades reguladoras en materia tributaria o de control de actividades realizadas por la misma y su funcionamiento.

e) Seguimiento y supervisión

El control interno es implementado con la finalidad de trabajar en determinados acontecimientos contraídos por la entidad, sin embargo, para su ejecución se debe estimar los riesgos y limitaciones que por inherencia esta insertada a la misma, pero con el transcurrir del tiempo las condiciones a las cuales fueron sujetas el control interno cambia y por lo tanto pierde un factor clave, el cual es la eficiencia (Bonilla, 2018).

Frente a ello el personal encargado, sea gerencial o de administración deberá realizar la evaluación y revisión del sistema y cada uno de los componentes y principios que la enmarcan, no en un mismo tiempo, pero sí de acuerdo con los hechos que se presente o proyecten. Esto dependerá de circunstancias específicas de la empresa, de cada área, y de cada grado de riesgo existente en base a cada componente y elementos involucrados. (Bonilla, 2018).

La finalidad de la revisión y supervisión debe de lograr la ubicación de desviaciones o controles ineficientes, o innecesarios, para con el apoyo

gerencial se pueda, mejorar, implantar o sustituir su funcionamiento. La evaluación y supervisión del control interno suele darse de tres maneras:

- ✓ Por la verificación y monitoreo diario de cada nivel de la entidad.
- ✓ De forma independiente por personal que no está vinculado a la empresa.
- ✓ Las aplicaciones de las dos anteriores.

Marco conceptual

Control interno

Según Azalia (2018) el control interno se define de la siguiente manera: “Comprende todas las acciones de cautela previa, simultánea y de verificación posterior que realiza la entidad sujeta a control, con la finalidad de la gestión de sus recursos, bienes y operaciones se ejecute correctamente y eficientemente” (p. 27).

Definición de ambiente de control

Es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que desarrollar el control interno de la organización. El consejo y la alta dirección son quienes marcan el “Tone at the top”, con respecto a la importancia del control interno y los estándares de conducta esperados dentro de la entidad. La dirección refuerza las expectativas sobre el control interno en los distintos niveles de la organización. El entorno de control incluye la integridad y los valores éticos de la organización; los parámetros que permiten al consejo llevar acabo sus responsabilidades de supervisión del gobierno cooperativo; la estructura organizacional y la asignación de responsabilidades y; el proceso de atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes (García, 2014).

Definición de evaluación de riesgos

Un proceso participativo constante es la identificación y el estudio de los riesgos, los cuales son un elemento fundamental del mecanismo de control interno eficiente. El personal de dirección deberá analizar de manera detallada los peligros existentes dentro de cada área de la entidad y respecto a ellos adoptar las medidas necesarias para procurar un mayor control de dicho peligro. En conclusión, este elemento comprende la identificación del riesgo (COSO, 2013).

Definición de actividades de control

Asegura que el accionar de una organización esta expresado en las políticas, la coordinación, sistematización y procesos de esta, siendo ejecutadas por el capital humano que posee el ente. El total de actividades que se enfoquen en el ubicar y estudiar los peligros potenciales o reales que afecten los objetivos y misión, por otra parte, beneficien la protección y cuidado de los recursos controlados por el ente, a eso se denomina actividades de control. Estas acciones pueden encontrarse en las autorizaciones, inspección, identificación de indicadores de gestión, protección de bienes, distribución de responsabilidades, capacitación y supervisión continua.

Definición de información y comunicación

Romero (2012) asegura que la información y comunicación esta de forma dispersa en la entidad y que cada una ayuda al cumplimiento de metas. De forma extensa, se cree que existe dos tipos de controles en relaciona a la información y comunicación: de operación y generales.

Definición de supervisión

El control interno es implementado con la finalidad de trabajar en determinados acontecimientos contraídos por la entidad, sin embargo, para su ejecución se debe estimar los riesgos y limitaciones que por inherencia esta insertada a la misma, pero con el transcurrir del tiempo las condiciones a las cuales fueron sujetas el control interno cambia y, por lo tanto, pierde un factor clave, el cual es la eficiencia (Bonilla, 2018).

Definición de pequeña empresa

Poseen la particularidad de contar de entre 1 a 100 trabajadores y como ingresos netos perciben como máximo la cantidad de 1700 unidades impositivas tributarias, siendo para el año 2022 el monto de S/7 820,000.00 soles.

Definición de restaurante

“El restaurante es aquel establecimiento o comercio en el cual se ofrece a los clientes comidas y bebidas de diverso tipo para su consumo in situ, es decir, las personas que asisten a un restaurante se sientan en las mesas que este tiene dispuestas, eligen aquello que quieren comer y beber de una carta o menú que se les facilita, lo ordenan a un mozo o camarero, y una vez listos los alimentos y bebidas se los sirve a la mesa para que consuman el pedido allí mismo” (Bembibre, 2009, p.1).

III. Hipótesis

Por ser una investigación descriptiva y de estudio de caso, la presente investigación no formuló hipótesis, basándose en:

Martinez (2017) en su publicación “El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica” donde precisó que el estudio de casos es inapropiado para el contraste de hipótesis y que este ofrece sus mejores resultados en la generación de teoría.

IV. Metodología

4.1. Diseño de la investigación

La investigación utilizó el diseño No experimental- transeccional- descriptivo.

No experimental

Es aquella investigación que se utilizó sin manipular deliberadamente las variables. Se basa fundamentalmente en la observación de tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad. En este tipo de investigación no hay condiciones ni estímulos a los cuales se expongan los sujetos de estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural.

Transeccional

Los diseños de la investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

Descriptivo

La investigación descriptiva, tiene como objeto indagar la incidencia y los valores en que se manifiestan las variables y proporcionar su descripción.

4.2. Población y muestra

Población

Está dado por la pequeña empresa: “Don Vito Restaurant” en la provincia de Huaraz, 2019.

Muestra

Por ser una muestra a elección del investigador, la muestra comprendió a:

n = 10 administrativos de la pequeña empresa: “Don Vito Restaurant” en la provincia de Huaraz, 2019.

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Título de la tesis: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la pequeña empresa “Don Vito Restaurant”
E.I.R.L de la provincia de Huaraz, 2019

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Control interno	Según el enfoque moderno establecido por el COSO y la Ley N°28716, señala que los componentes de la estructura del control interno se interrelacionan entre sí y comprenden diversos elementos que se integran en el proceso de gestión" (Layme, 2015, p. 25).	La variable está compuesta por la dimensión: Componentes del control interno	Ambiente de control	Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos	1. ¿En su entidad existe desde la alta dirección hasta los niveles iniciales un compromiso con los valores de integridad y ética?
				Ejerce responsabilidad de supervisión	2. ¿El gerente general de su empresa ejerce supervisión del desarrollo del control interno?
				Establece estructura, autoridad y responsabilidad	3. ¿Existe una estructura organizacional adecuada para llevar a cabo los objetivos, definiendo los niveles de autoridad y responsabilidad?
				Demuestra compromiso para la competencia	4. ¿Su empresa toma medidas para que su personal operativo y directivo conozca como realizar su trabajo de una manera eficiente y adecuado?
				Hace cumplir con la responsabilidad	5. ¿El personal encargado hace cumplir con la responsabilidad designada?
			Evaluación de riesgo	Especifica objetivos relevantes	6. ¿La empresa define los objetivos relevantes y lo especifica con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos?
				Identifica y analiza los riesgos	7. ¿La empresa identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles

			de la empresa y los analiza para determinar cómo se deben de gestionar?
		evalúa el riesgo de fraude	8. ¿La empresa considera la posibilidad de fraude en la evaluación de los riesgos?
		Identifica y analiza cambios importantes	9. ¿La empresa identifica y evalúa los cambios que podría afectar significativamente el sistema de control interno?
	Actividades de control	Selecciona y desarrolla actividades de control	10. ¿La empresa define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos?
		Selecciona y desarrolla controles generales sobre la tecnología	11. ¿La empresa define y desarrolla actividades de control a nivel de la empresa sobre la tecnología para apoyar a la consecución de los objetivos?
		Implementa a través de políticas de procedimiento	12. ¿La empresa despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica?
	Información y comunicación	Utiliza información relevante	13. ¿La empresa obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno?
		Comunica internamente	14. ¿La empresa comunica internamente, los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno?
		Comunica externamente	

				15. ¿La empresa se comunica con las partes interesadas externas sobre los aspectos clave que afectan el funcionamiento del control interno?
			Conduce evaluaciones continuas y/ o independientes	16. ¿La empresa selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del control interno están presentes y en funcionamiento?
		Monitoreo	Evalúa y comunica deficiencias	17. ¿La empresa evalúa y comunica las deficiencias del control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar acciones correctivas, incluyendo la Gerencia y al Directorio?

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de recolección de datos

La técnica de recolección que se aplicó fue la encuesta.

La encuesta es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hace a la subjetividad y al mismo tiempo obtener una información de un número considerable de personas (Enrique, 2018).

Instrumento de recolección de datos

El instrumento de recolección que se aplicó fue el cuestionario estructurado, el cual estuvo compuesto por preguntas de tipo cerrada, las personas estarán condicionadas a un SI o a un NO, y redactadas de manera sencilla para que sean comprendidas con facilidad para los encuestados.

4.5. Plan de análisis

El plan de análisis comprendió el uso de ciertos instrumentos y medios para analizar y organizar los datos recopilados para obtener información auténtica, Los datos recolectados en la investigación se analizó haciendo el uso de la estadística descriptiva y para la tabulación de los datos se utilizará como soporte los programas de Word y Excel.

4.6. Matriz de consistencia

Título: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la pequeña empresa “Don Vito Restaurant” E.I.R.L de la provincia de Huaraz, 2019

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variable	Metodología
Problema general	Objetivo General	No corresponde por tratarse de un estudio simple de caso.	Control interno	Tipo de investigación: Enfoque cuantitativo. Nivel de investigación: Nivel descriptivo propositiva. Diseño de la investigación: Descriptivo propositiva–no experimental transversal. El universo y la muestra 10 trabajadores de “Don Vito Restaurant” E.I.R.L Técnica e instrumento Cuestionario estructurado.
¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la pequeña empresa “Don Vito Restaurant” E.I.R.L de la provincia de Huaraz, 2019?	Determinar los factores relevantes del control interno para la pequeña empresa “Don Vito Restaurant” E.I.R.L de la provincia de Huaraz, 2019 y diseñar propuesta de mejora.			
Problemas específicos	Objetivos específicos			
<ul style="list-style-type: none"> - ¿Cómo es el factor ambiente de control del control interno de la pequeña empresa “Don Vito Restaurant” E.I.R.L de la provincia de Huaraz, 2019? - ¿Cómo es el factor de evaluación de riesgo del control interno de la pequeña empresa “Don Vito Restaurant” E.I.R.L de la provincia de Huaraz, 2019? - ¿Cómo es el factor actividades de control del control interno de la pequeña empresa “Don Vito Restaurant” E.I.R.L de la provincia de Huaraz, 2019? - ¿Cómo es el factor información y comunicación del control interno de la pequeña empresa “Don Vito Restaurant” E.I.R.L de la provincia de Huaraz, 2019? - ¿Cómo es el factor monitoreo del control interno de la pequeña empresa “Don Vito Restaurant” E.I.R.L de la provincia de Huaraz, 2019? 	<ul style="list-style-type: none"> - Describir el factor ambiente de control del control interno de la pequeña empresa “Don Vito Restaurant” E.I.R.L de la provincia de Huaraz, 2019. - Describir el factor evaluación de riesgo del control interno de la pequeña empresa “Don Vito Restaurant” E.I.R.L de la provincia de Huaraz, 2019? - Describir el factor actividades de control del control interno de la pequeña empresa “Don Vito Restaurant” E.I.R.L de la provincia de Huaraz, 2019? - Describir el factor información y comunicación del control interno de la pequeña empresa “Don Vito Restaurant” E.I.R.L de la provincia de Huaraz, 2019. - Describir el factor monitoreo del control interno de la pequeña empresa “Don Vito Restaurant” E.I.R.L de la provincia de Huaraz, 2019. - Diseñar una propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno para la pequeña empresa “Don Vito Restaurant” E.I.R.L de la provincia de Huaraz, 2019. 			

4.7. Principios éticos

La presente investigación cumplió con cada uno de los principios encontrados en el Código de ética para la investigación científica – versión 004 de la ULADECH – católica a continuación, se menciona cada uno de ellos:

- **Protección a la persona:** En el ámbito de la investigación se trabajará con las personas, el respeto a la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad, involucrando el pleno respeto de sus derechos, ya que, se cumplirá con la aplicación del cuestionario en anonimato a los trabajadores del “Restaurant Don vito”, que la información obtenida es solo para la investigación.
- **Beneficencia y no maleficencia:** Se asegurará el bienestar de las personas que participarán en la investigación, disminuyendo los posibles efectos adversos y maximizando los beneficios.
- **Justicia:** La encuesta que se realizará hacia los trabajadores de la empresa será con respeto y paciencia, en cuanto al respeto se dio el tiempo y espacio necesario, antes, durante y después de su participación, siempre enfocando el derecho a la privacidad y a la confidencialidad garantizando la seguridad de las personas.

V. Resultados

5.1. Resultados

Los resultados de la investigación corresponden a la examinación de los datos obtenidos mediante una encuesta realizada en la pequeña empresa “Don Vito Restaurant” E.I.R.L estos resultados tienen en cuenta los objetivos realizados expresados en este proyecto de investigación. Se exponen los resultados realizados, aportes y discusiones de críticas según sea el caso de comparación a los antecedentes empleados, los datos fueron extraídos del director, y representantes legales del restaurant.

5.1.1. Respecto al objetivo específico 1:

Tabla 1

Existe compromiso en cada sector y nivel de la entidad

Alternativa	Frecuencia	%
Si	8	80
No	2	20
Total	10	100

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la pequeña empresa: “Don Vito Restaurant” en la provincia de Huaraz, 2019.

Tabla 2

Ejercen supervisión sobre el desarrollo del control interno

Alternativa	Frecuencia	%
Si	1	10
No	9	90
Total	10	100

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la pequeña empresa: “Don Vito Restaurant” en la provincia de Huaraz, 2019.

Tabla 3

Poseen estructura organizacional

Alternativa	Frecuencia	%
Si	6	60
No	4	40
Total	10	100

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la pequeña empresa: “Don Vito Restaurant” en la provincia de Huaraz, 2019.

Tabla 4

Fomentan la búsqueda de personal competitivo y comprometido con las metas

Alternativa	Frecuencia	%
Si	7	70
No	3	30
Total	10	100

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la pequeña empresa: “Don Vito Restaurant” en la provincia de Huaraz, 2019.

Tabla 5

Poseen normativas internas para el control de sus empleados

Alternativa	Frecuencia	%
Si	9	90
No	1	10
Total	10	100

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la pequeña empresa: “Don Vito Restaurant” en la provincia de Huaraz, 2019.

5.1.2. Respecto al objetivo específico 2:

Tabla 6

Tienen definidos sus metas institucionales con claridad

Alternativa	Frecuencia	%
Si	6	60
No	4	40
Total	10	100

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la pequeña empresa: “Don Vito Restaurant” en la provincia de Huaraz, 2019.

Tabla 7

Identifican sus peligros que afectan sus metas institucionales

Alternativa	Frecuencia	%
Si	7	70
No	3	30
Total	10	100

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la pequeña empresa: “Don Vito Restaurant” en la provincia de Huaraz, 2019.

Tabla 8

Consideran la posibilidad de fraude en la evaluación de los riesgos

Alternativa	Frecuencia	%
Si	3	30
No	7	70
Total	10	100

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la pequeña empresa: “Don Vito Restaurant” en la provincia de Huaraz, 2019.

Tabla 9

Evalúan los cambios que podrían afectar el control interno

Alternativa	Frecuencia	%
Si	2	20
No	8	80
Total	10	100

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la pequeña empresa: “Don Vito Restaurant” en la provincia de Huaraz, 2019.

5.1.3. Respecto al objetivo específico 3:

Tabla 10

Definen y desarrollan actividades de control que mitiguen a los riesgos

Alternativa	Frecuencia	%
Si	8	80
No	2	20
Total	10	100

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la pequeña empresa: “Don Vito Restaurant” en la provincia de Huaraz, 2019.

Tabla 11

Definen y desarrollan actividades de control a nivel de TICs

Alternativa	Frecuencia	%
Si	2	20
No	8	80
Total	10	100

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la pequeña empresa: “Don Vito Restaurant” en la provincia de Huaraz, 2019.

Tabla 12

Evalúan el desempeño de sus trabajadores

Alternativa	Frecuencia	%
Si	8	80
No	2	20
Total	10	100

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la pequeña empresa: “Don Vito Restaurant” en la provincia de Huaraz, 2019.

5.1.4. Respecto al objetivo específico 4:

Tabla 13

Emplean información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno

Alternativa	Frecuencia	%
Si	3	30
No	7	70
Total	10	100

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la pequeña empresa: “Don Vito Restaurant” en la provincia de Huaraz, 2019.

Tabla 14

Se comunican internamente sobre los objetivos y responsabilidades en el control interno

Alternativa	Frecuencia	%
Si	6	60
No	4	40
Total	10	100

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la pequeña empresa: “Don Vito Restaurant” en la provincia de Huaraz, 2019.

Tabla 15

Se comunican con usuarios externos para obtener alianzas y poder cumplir sus metas

Alternativa	Frecuencia	%
Si	8	80
No	2	20
Total	10	100

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la pequeña empresa: “Don Vito Restaurant” en la provincia de Huaraz, 2019.

5.1.5. Respecto al objetivo específico 5:

Tabla 16

Seleccionan, desarrollan y evalúan continuamente el control interno

Alternativa	Frecuencia	%
Si	9	90
No	1	10
Total	10	100

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la pequeña empresa: “Don Vito Restaurant” en la provincia de Huaraz, 2019.

Tabla 17

Evalúan y comunican deficiencias de control de manera oportuna

Alternativa	Frecuencia	%
Si	4	40
No	6	60
Total	10	100

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la pequeña empresa: “Don Vito Restaurant” en la provincia de Huaraz, 2019.

5.2. Análisis de resultados

Respecto al objetivo específico 1:

La visualizado en la tabla 1 simboliza que, del total de colaboradores de la entidad encuestada, un 80% indicó que en cada nivel y sector de la entidad existe un compromiso con los valores y comportamientos íntegros y éticos, seguido por un 20% que respondió negando a lo anteriormente señalado.

Los resultados mencionados demuestran guardar relación con la investigación de Pajuelo (2018) en el cual, los trabajadores del restaurante Chinito afirmó en su totalidad demostrar compromiso adecuado y ético frente a sus clientes.

La visualizado en la tabla 2 simboliza que, del total de colaboradores de la entidad encuestada, un 90% señaló que la empresa no ejerce una supervisión sobre la aplicación del control interno, mientras un 10% señaló afirmando que sí se práctica dichos procedimientos.

Respecto a ello, se ubicó a la investigación de Ramirez (2020) en el cual el 100% de los trabajadores del Restaurant Don Javier E.I.R.L. señalaron en su totalidad que tienen definido sus metas, sus objetivos y estrategias organizacionales, demostrando así poca correspondencia entre ambos estudios.

La visualizado en la tabla 3 simboliza que, del total de colaboradores de la entidad encuestada, un 60% respondió que la entidad sí posee una estructura organizacional formalizada a través de un organigrama, mientras un 40% mencionó negando a la pregunta.

Los resultados mencionados demuestran no guardar similitud con la tesis de Pajuelo (2018) en el cual el total de los trabajadores (100%) señaló que a cada trabajador se le asigna sus correspondientes deberes, compromisos y competencia de acuerdo al cargo que desempeñaran.

La visualizado en la tabla 4 simboliza que, del total de colaboradores de la entidad encuestada, un 70% comentó que la entidad sí realiza la búsqueda y posee la política de poseer personal competitivo y comprometido con sus metas, no obstante, un 30% señaló de manera negativa.

Los resultados mencionados demuestran guardar relación con la investigación de Pajuelo (2018) en el cual, los trabajadores del restaurante Chinito afirmó en un 90% estar capacitados para brindar una correcta atención de la empresa de acuerdo a sus cargos jerárquicos, sin embargo, el porcentaje residual respondió de manera negativa.

La visualizado en la tabla 5 simboliza que, del total de colaboradores de la entidad encuestada, un 90% respondió que la entidad si posee normativas internas para el mejor control de sus empleados, mientras un 10% comentó desconocer al respecto.

Dicho indicador encontrado no guarda similitud con la investigación de Echeandia (2019) en la cual, el personal del Restaurant San Felipe Colan señaló que esta entidad bajo estudio cumple de manera insatisfactoria al contar con normativas internas para el control de procedimientos operacionales.

Respecto al objetivo específico 2:

La visualizado en la tabla 6 simboliza que, del total de colaboradores de la entidad encuestada, un 60% respondió que la empresa tiene definidos sus objetivos organizacionales, no obstante, un 40% respondió negando a la interrogante.

Respecto a ello, se ubicó a la investigación de Ramirez (2020) en el cual el 100% de los trabajadores del Restaurant Don Javier E.I.R.L. señalaron en su

totalidad que tienen definido sus metas, sus objetivos y estrategias organizacionales, demostrando así poca correspondencia entre ambos estudios.

La visualizado en la tabla 7 simboliza que, del total de colaboradores de la entidad encuestada, un 70% señaló que la organización realiza la identificación de peligros que podrían afectar sus metas como institución en cada sector y nivel de la empresa, mientras un 30% recalzó que no se práctica dicho procedimiento.

Los resultados mencionados demuestran guardar relación con la investigación de Pajuelo (2018) en el cual, los trabajadores del restaurante Chinito afirmó en un 60% efectuar el reconocimiento de peligros desde perspectivas internas o externas, no obstante, un 40% negó practicar dicha política de la evaluación de amenazas.

La visualizado en la tabla 8 simboliza que, del total de colaboradores de la entidad encuestada, un 70% respondió que la organización no considera la probabilidad de fraude en la evaluación de peligros, mientras un 30% señaló si tener en cuenta ese aspecto.

La visualizado en la tabla 9 simboliza que, del total de colaboradores de la entidad encuestada, un 80% señaló que la entidad no realiza la identificación y evaluación de aquellos cambios o variaciones que podrían afectar el curso de las operaciones de la entidad, mientras un 20% indicó que la empresa no cumple con este aspecto.

Respecto a ello la investigación de Asto (2019) sostuvo que, en un restaurante de la ciudad de Nuevo Chimbote a través de su gerente que, no se práctica el reconocimiento y estudio de aquellos cambios que puedan afectar a las metas de la empresa.

Respecto al objetivo específico 3:

La visualizado en la tabla 10 simboliza que, del total de colaboradores de la entidad encuestada, un 80% señaló que la entidad define y desarrolla acciones que ayuden a la mitigación oportuna de peligro hasta niveles adecuados, mientras un 20% señaló que no se práctica tales procedimientos.

La visualizado en la tabla 11 simboliza que, del total de colaboradores de la entidad encuestada, un 80% indicó que la empresa no se apoya de TICs para un desarrollo en sus actividades de control con mayor rapidez y eficiencia, mientras un 20% de los colaboradores hicieron mención que, si se posee, pero en determinadas áreas en específico.

Este resultado si guarda similitud con el estudio de Echeandia (2019) en el cual, el restaurant San Felipe de la ciudad de Piura a través de sus trabajadores señaló que se cumple de manera insatisfactoria con la existencia de un mecanismo de control sobre las TICs, como en el caso del registro de detalle de las cancelaciones de remuneraciones de los trabajadores.

La visualizado en la tabla 12 simboliza que, del total de colaboradores de la entidad encuestada, un 80% respondió que la empresa realiza la evaluación constante del desempeño de sus empleados, mientras un 20% indicó que la entidad no cumple con este aspecto para la mejora de sus funciones.

Los resultados mencionados demuestran guardar correspondencia con la investigación de Pajuelo (2018) en el cual, los empleados del restaurante Chinito afirmó en un 100% indicó contar con los indicadores de desempeño para las operaciones que efectúa cada trabajador.

Respecto al objetivo específico 4:

La visualizado en la tabla 13 simboliza que, del total de colaboradores de la entidad encuestada, un 70% respondió que la entidad no obtiene o genera información importante y de calidad para sostener el mecanismo de control interno, no obstante, un 30% señaló que si se cumple con este aspecto.

Los resultados mencionados demuestran guardar dependencia con la tesis de Pajuelo (2018) en el cual el 100% de los empleados señaló que el contenido de la información que genera la empresa es apropiada y de calidad.

La visualizado en la tabla 14 simboliza que, del total de colaboradores de la entidad encuestada, un 60% respondió que la empresa tiene una comunicación interna fluida, mientras un 40% respondió que lo anteriormente señalado no se práctica.

Dicho resultado encontrado demostró una similitud con la tesis de Echeandia (2019) en el cual los trabajadores de un restaurante de Piura mencionó cumplir en alto nivel con una correcta comunicación entre el personal de gerencia y los trabajadores de esta empresa.

La visualizado en la tabla 15 simboliza que, del total de colaboradores de la entidad encuestada, un 80% respondió que la empresa se comunica con usuarios externos para hacer alianzas y cumplir eficientemente sus metas, mientras un 20% indicó que no es practicado este principio.

Los resultados mencionados demuestran guardar dependencia con la tesis de Pajuelo (2018) en el cual, el 90% de los empleados señaló que sí se pone en marcha un área de quejas, sugerencias o reclamos por parte de los clientes con los trabajadores y/o administrativos, no obstante un 10% respondió de manera negativa.

Respecto al objetivo específico 5:

La visualizado en la tabla 16 simboliza que, del total de colaboradores de la entidad encuestada, un 90% respondió que la empresa realiza la selección, desarrollo y evaluación continua del control interno, mientras un 10% mencionó desconocer al respecto.

Los resultados indicados demuestran guardar similitud con el estudio de Pajuelo (2018) en el cual el 80% de los empleados indicó que el personal de gestión efectúa operaciones de monitoreo para conocer puntualmente la situación actual de la organización.

La visualizado en la tabla 17 simboliza que, del total de colaboradores de la entidad encuestada, un 60% respondió que la organización comunica a la dirección referente a aquellas deficiencias que afecten algún principio de control, mientras un 40% señaló que la empresa no realiza tal procedimiento.

Dichos datos encontrados, no guardan similitud con la tesis de Echeandia (2019) en la cual, un restaurante de Piura a través de sus empleados mencionó cumplir de forma insatisfactoria al momento de tener en cuenta las observaciones o indicaciones después de la supervisión efectuada a sus trabajadores.

VI. Conclusiones

Conclusión general

Queda determinada las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la pequeña empresa “Don Vito Restaurant” E.I.R.L de la provincia de Huaraz, 2019 de la siguiente manera: Referente a los componentes del control interno; el entorno de control no existe un ambiente laboral adecuado, existe un código de ética por el cual los trabajadores regulan sus comportamientos, el restaurant realiza la evaluación de riesgos y le da respuesta oportuna a aquellos acontecimientos que puedan afectar los objetivos de la institución. Asimismo, se realizan actividades de control con oportunidad, la información y comunicación cumple los requisitos de pertinencia, competencia y suficiencia y las responsabilidades son conocidas por sus trabajadores, finalmente el monitoreo es contante y supervisado para cualquier ajuste que pueda realizarse de ser el caso.

Ante ello se propone: Ajustar mejor el control interno en la pequeña empresa: “Don Vito Restaurant” en la provincia de Huaraz 2019, puesto que, un adecuado control interno hará que la empresa brinde un servicio de calidad en la provincia de Huaraz se debe de implementar de manera adecuado de acuerdo con las necesidades que se presentan.

Conclusión referente al objetivo específico 1:

La descripción el factor ambiente de control del control interno de la pequeña empresa “Don Vito Restaurant” E.I.R.L de la provincia de Huaraz, 2019 es la siguiente: Existe compromiso en cada sector y nivel de la entidad, así mismo no ejercen la supervisión sobre el desarrollo del control interno, existe

poca estructura organizacional, como también, se fomenta la búsqueda de personal competitivo y comprometido con las metas, en la entidad si poseen altas las normativas internas para el control de sus empleados.

Conclusión referente al objetivo específico 2:

La descripción del factor evaluación de riesgo del control interno de la pequeña empresa “Don Vito Restaurant” E.I.R.L de la provincia de Huaraz, 2019 es la siguiente: Tienen definidos sus metas institucionales con claridad, también si se identifican sus peligros que afectan sus metas institucionales, por otra parte, no se considera en la entidad la posibilidad de fraude en la evaluación de los riesgos, por último, en la entidad no se evalúan los cambios que podrían afectar el control interno.

Conclusión referente al objetivo específico 3:

La descripción del factor actividades de control del control interno de la pequeña empresa “Don Vito Restaurant” E.I.R.L de la provincia de Huaraz, 2019 es la siguiente: En la entidad se definen y desarrollan actividades de control que mitiguen a los riesgos, No definen y desarrollan actividades de control a nivel de TICs, también pude obtener que; si se evalúan el desempeño de sus trabajadores.

Conclusión referente al objetivo específico 4:

La descripción del factor información y comunicación del control interno de la pequeña empresa “Don Vito Restaurant” E.I.R.L de la provincia de Huaraz, 2019 es la siguiente: No se emplean información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno, pero si se comunican internamente sobre los objetivos y responsabilidades en el control interno, como

también se comunican con usuarios externos para obtener alianzas y poder cumplir sus metas.

Conclusión referente al objetivo específico 5:

La descripción del factor monitoreo del control interno de la pequeña empresa “Don Vito Restaurant” E.I.R.L de la provincia de Huaraz, 2019 es la siguiente: Se seleccionan, desarrollan y evalúan continuamente el control interno, por otro lado, no se evalúan y comunican deficiencias de control de manera oportuna.

Conclusión referente al objetivo específico 6:

Se diseñó las siguientes propuestas de mejora para la pequeña empresa “Don Vito Restaurant” E.I.R.L de la provincia de Huaraz, 2019:

- Formalizar y difundir a través de un MOF y Código de ética las funciones y cargos de sus trabajadores.
- Elaborar un mapa de riesgos por cada área del restaurant, asimismo, contar con políticas de salud e higiene en el trabajo.
- Se propone elaborar programas periódicos para conciliar operaciones, de la misma manera, buscar rotar las funciones de sus trabajadores.
- Se propone establecer estrategias para comunicarse de manera adecuada y rápida con sus clientes y proveedores.
- Se propone supervisar de manera sorpresiva las actividades operativas de la empresa.

Aspectos complementarios

Referencias bibliográficas

Álvarez, M. & Durán, J. (2019). *Una contribución a la mejora de los sistemas de información y el desarrollo de las políticas públicas*. Recuperado de:
www.cepal.org/comercio/publicaciones/xml/8/38988/Manual_Micro_Pequeña_Mediana_Empresa_TIC_politicas_publicas.pdf

Capote, G. (2017), *El control interno y el control*. Economía y Desarrollo. V.129 n.2. 2001, Editorial Universitaria, 2017. ProQuest Ebook Central. Recuperado de
<http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=3175027>

Coopers & Lybrand. (1997). *Los nuevos conceptos del control interno (Informe COSO)*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de:
<http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10198500&ppg=24>

Portal del MECIP . (2018). *Componente ambiente de control*. Obtenido de
<http://www.mecip.gov.py/mecip/?q=node/153>

Audidores & Consultores. (2012). *Evaluación de Gestión de Riesgos y Control Interno*. Recuperado el 05 de Octubre de 2019, de vrauditores:
<http://vrauditores.com/evaluacion-de-gestion-de-riesgo-y-control-interno/>

Unicauca. (2010). *Actividades de control*. Recuperado el 05 de Octubre de 2019, de unicauca: <http://fcea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse88.html>

Unicauca. (s/f). *Principios del control interno generales*. Recuperado el 05 de

Octubre de 2019, de UNICAUCA:

<http://fceca.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse89.html>

Paz Aranda, J. (Mayo de 2019). *Actividades de control gerencial*. Recuperado el 05

de Octubre de 2019, de blogspot:

<http://controlinternopublico.blogspot.pe/2009/05/actividades-de-control-gerencial.html>

Romero, J. (12 de agosto de 2012). *Control interno y sus 5 componentes según*

COSO. Recuperado el 05 de octubre de 2019, recuperado de:

<http://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>

Bonilla, C. (10 de Septiembre de 2018). *El informe coso*. Recuperado el 05 de

Octubre de 2019, de Gerencie: [http://www.gerencie.com/el-informe-](http://www.gerencie.com/el-informe-coso.html)

[coso.html](http://www.gerencie.com/el-informe-coso.html)

Garcia, B. (2017). *Supervisión o monitoreo*. Recuperado el 05 de Octubre de 2019,

de Eumed: [http://www.eumed.net/libros-](http://www.eumed.net/libros-gratis/2010f/852/SUPERVISION%20%20MONITOREO.htm)

[gratis/2010f/852/SUPERVISION%20%20MONITOREO.htm](http://www.eumed.net/libros-gratis/2010f/852/SUPERVISION%20%20MONITOREO.htm)

Salvatierra Zapata , R. (2009). *Elementos del Control*. Recuperado el 05 de Octubre

de 2019, de eumed: [http://www.eumed.net/libros-](http://www.eumed.net/libros-gratis/2009d/618/Elementos%20del%20Control.htm)

[gratis/2009d/618/Elementos%20del%20Control.htm](http://www.eumed.net/libros-gratis/2009d/618/Elementos%20del%20Control.htm)

Contraloria General de la Republica (2016) *Implementacion del sistema de control*

interno en las entidades del estado. Recuperado de:

<https://www.presidencia.gob.pe/docs/scidp.pdf>

Álvarez, C., & Quizhpi, M. (2018). *Control interno basado en el informe COSO*

aplicado al Instituto Tecnológico Superior Juan Bautista Vázquez de la Ciudad

de Azogues.

<https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1440/1/tcon468.pdf>

Asto, K. (2019). *Implementación del control interno y su incidencia en la gestión administrativa de restaurantes en el Perú: Caso restaurant Tian Tan de Nuevo Chimbote, 2017.*

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14471/CONTROL_INTERNO_GESTION_ADMINISTRATIVA_Y_SERVICIOS_ASTO_CUBAS_KAREN_GRACE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Azalia, A. (2018). *Los mecanismos de control interno en el área de tesorería de los hospitales públicos del Perú.*

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9187/CONTROL_INTERNO_AREA_DE_TESORERIA_Y_HOSPITALES_DEL_PERU_ANCAJIMA_UBILLUS_AZALIA_TAMARA.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (Grupo Edit).

www.editorialpatria.com.mxwww.sali.org.mx

Bembibre, C. (2009). *Definición de Restaurante* .

<https://www.definicionabc.com/social/restaurante.php>

Cevallos, M., & Guamán, T. (2018). *Análisis del control interno y su importancia en el éxito empresarial de las pymes ecuatorianas.*

http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/4035/ANÁLISIS_DEL_CONTROL_INTERNO_Y_SU_IMPORTANCIA_EN_EL_ÉXITO_EMPRESARIAL_DE_LAS_PYMES_ECUATORIANAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Contraloría General de la República. (2016). *Normas de control interno.*

- Cruz. (2017). *Diseño de Manual de Control Interno Administrativo para el Restaurant Las Parrillas*. Universidad de Guayaquil.
- Del Toro, J. (2016). *Control Interno: Programa de preparación económica para cuadros*. In *Animal Genetics* (Vol. 39, Issue 5).
https://www.researchgate.net/publication/305730712_Control_Interno
- Dominguez. (2016). *Financieras Y Administrativas*. Mayra Yanira Gomez Moran, 1–33.
- Echeandia, P. (2019). *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para el area del personal al restaurant y Hospedaje San Felipe, Colan - 2018*.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14195/AREA_D_EL_PERSONAL_CONTROL_INTERNO_ECHEANDIA_AMAYA_PATRICIA_LORENA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Enrique, I. (2018). *Control interno y su incidencia en la administracion Financiera en la Municipalidad Provincial de Huaylas - Caraz, 2017*.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3521/CONTROL_INTERNO_MUNICIPALIDAD_ENRIQUE_MEJIA_INES_LUCIA.pdf?sequence=4
- Gallardo. (2017). *Facultad De Ciencias Empresariales Escuela Académico Profesional De Contabilidad*. 1–89.
- Gallegos, A., & Moreira, N. (2018). *Propuesta de un manual de control interno para la empresa Papelmarla S.A*. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/37412>
- Garcia, M. (2017). *El control interno como mecanismo de transformación y crecimiento, una mirada desde la gestión gerencial de las empresas*.

- <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/12715/ENSAYO - OPCION DE GRADO - CONTROL INTERNO.pdf?sequence=1>
- Hernández, Fernández y Baptista (2017). *Metodología de la investigación científica*. (5ª edición). Mexico: Mc Graw-Hill
- Ladino, E. (2019). *Control Interno Informe Coso*.
<https://www.worldcat.org/title/control-interno-informe-coso/oclc/780213481?referer=di&ht=edition>
- Layme. (2015). *Facultad de Ciencias Jurídicas Empresariales y Pedagógicas. Ley Orgánica del Sistema nacional de control y de la contraloría general de la Republica*, (2013) (testimony of Ley N°27785).
http://doc.contraloria.gob.pe/documentos/TILOC_Ley27785.pdf
- Martinez. (2017). *Una comparativa internacional del gobierno corporativo: los consejos de administracion en el sector de la automociòn*. *Nhk 技研*, 151, 10–17. <https://doi.org/10.1145/3132847.3132886>
- Melendez, J. (2016). *Control interno*. www.uladech.edu.pe
- Mendoza, W., Delgado, M., Garcia, T., & Barreiro, I. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público*. *Dominio de Las Ciencias*, 4(4), 206. <https://doi.org/10.23857/dc.v4i4.835>
- Pachas, M. (2021). *Caracterización de control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: Caso Restaurante “My Way S.A.C.” - Chimbote, 2019*.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/20348/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_PACHAS_GRADOS_MARCOS_ALEXANDER.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Pajuelo, L. (2018). *El control interno en el restaurant y polleria "Chinito"; Carhuaz, 2017.*
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/22671/CONTROL_INTERNO_POLLERIA_Y_RESTAURANT_CHINITO_PAJUELO_SOLANO_LUZ_ERMELINDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Palella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa.*
<https://issuu.com/originaledy/docs/metodologc3ada-de-la-investigacic3b>
- Pascual. (2017). *Facultad De Ciencias Contables.*
- Ramirez, J. (2020). *Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de la empresa restaurant y pollos a la brasa Don Javier E.I.R.L., Sullana, 2020 [ULADECH].*
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/20050/CONTROL_INTERNO_EMPRESA_OPORTUNIDADES_PROPUESTA_SERVICIORA_MIREZ_MONGE_JOSE_LUIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rojas, R. (2019). *Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector ferretero del Perú: Caso empresa "Comercial San Luis Chancay S.A.C." del distrito de Chancay, 2018.*
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16306/CONTROL_INTERNO_EMPRESAS_PRIVADAS_ROJAS_MACEDO_ROSA_LILIAN_A.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rojas, L. (2020). *Propuestas de mejora de los factores relevantes de control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso Inversiones Delsy E.I.R.L. - Huaraz, 2019.*
<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/20762/CONTROL>

L_INTERNO_COMERCIO_ROJAS_MACEDO_LISETTE_IMELDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y


Verrando. (2013). *Deficiencias en el Sistema de control interno en el área de almacén y su incidencia en la gestión de las empresas comerciales del Perú, 2012* – Chimbote.

Velásquez, K. (2019). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa “GMG Comercial Perú S.A.” - Cañete, 2018.*

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16407/MICRO_PQUEÑAS_EMPRESAS_CONTROL_INTERNO_SECTOR_COMERCIO_VELASQUEZ_SARAVIA_KIARA_LISBETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexos

Anexo 1: Cuestionario de la encuesta



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

CUESTIONARIO

La información que usted facilite será empleada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que expreso mi agradecimiento por su valiosa información y colaboración, para desarrollar mi investigación titulada: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la pequeña empresa "Don Vito Restaurant" E.I.R.L de la provincia de Huaraz.

[Siguiente](#)

Con relación al ambiente de control del control interno

1. ¿En su entidad existe desde la alta dirección hasta los niveles iniciales un compromiso con los valores de integridad y ética?

Sí

No

2. ¿El gerente general de su empresa ejerce supervisión del desarrollo del control interno?

Sí

No

3. ¿Existe una estructura organizacional adecuada para llevar a cabo los objetivos, definiendo los niveles de autoridad y responsabilidad?

Sí

No

4. ¿Su empresa toma medidas para que su personal operativo y directivo conozca como realizar su trabajo de una manera eficiente y adecuado?

Sí

No

5. ¿El personal encargado hace cumplir con la responsabilidad designada?

Sí

No

Con relación a la evaluación de riesgo del control interno

6. ¿La empresa define los objetivos relevantes y lo especifica con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos?

Sí

No

7. ¿La empresa identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la empresa y los analiza para determinar cómo se deben de gestionar?

Sí

No

8. ¿La empresa considera la posibilidad de fraude en la evaluación de los riesgos?

Sí

No

9. ¿La empresa identifica y evalúa los cambios que podría afectar significativamente el sistema de control interno?

Sí

No

Con relación a las actividades de control del control interno

10. ¿La empresa define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos?

Sí

No

11. ¿La empresa define y desarrolla actividades de control a nivel de la empresa sobre la tecnología para apoyar a la consecución de los objetivos?

Sí

No

12. ¿La empresa despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica?

Sí

No

Con relación a la información y comunicación del control interno

13. ¿La empresa obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno?

- Sí
- No

14. ¿La empresa comunica internamente, los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno?

- Sí
- No

15. ¿La empresa se comunica con las partes interesadas externas sobre los aspectos clave que afectan el funcionamiento del control interno?

- Sí
- No

Con relación al monitoreo del control interno



Descripción (opcional)

16. ¿La empresa selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del control interno están presentes y en funcionamiento?

- Sí
- No

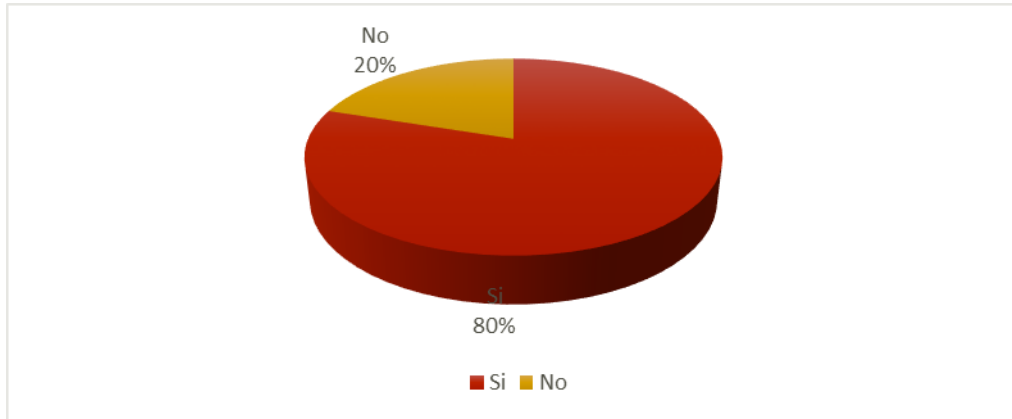
17. ¿La empresa evalúa y comunica las deficiencias del control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar acciones correctivas, incluyendo la Gerencia y al Directorio?

- Sí
- No

Anexo 02: Figuras estadísticas

Figura 1

Existe compromiso en cada sector y nivel de la entidad

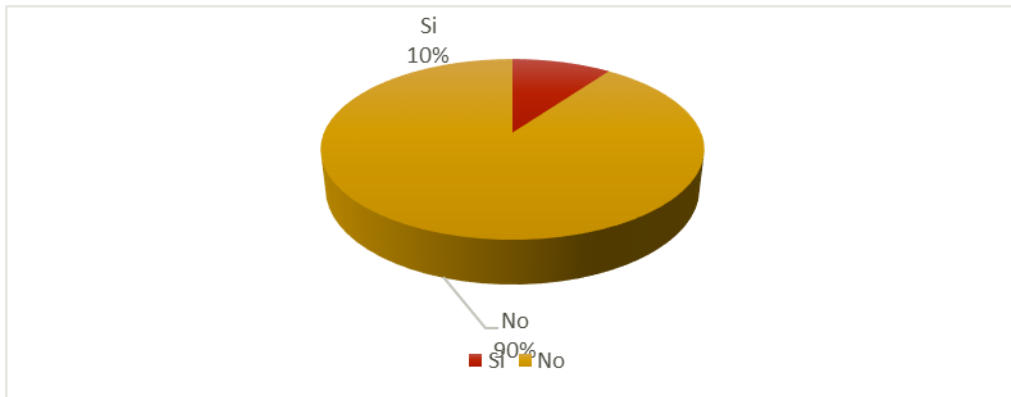


Fuente: Elaboración del estudiante – Tabla 1

Interpretación: La presente figura simboliza que, del total de colaboradores de la entidad encuestada, un 80% indicó que en cada nivel y sector de la entidad existe un compromiso con los valores y comportamientos íntegros y éticos, seguido por un 20% que respondió negando a lo anteriormente señalado.

Figura 2

Ejercen supervisión sobre el desarrollo del control interno

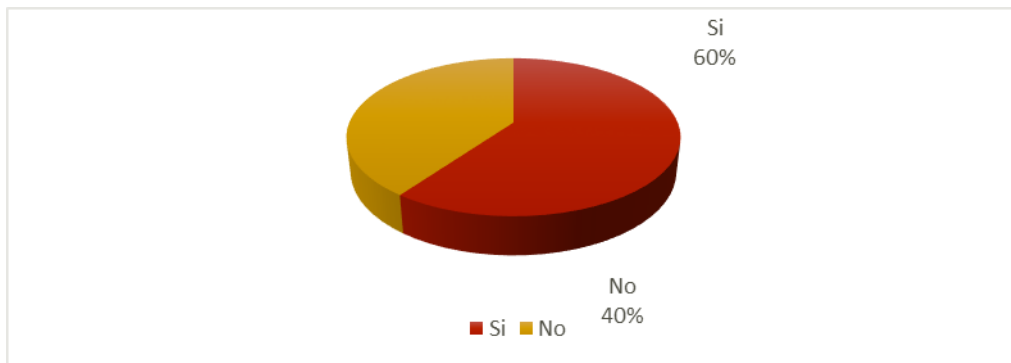


Fuente: Elaboración del estudiante – Tabla 2

Interpretación: La presente figura simboliza que, del total de colaboradores de la entidad encuestada, un 90% señaló que la empresa no ejerce una supervisión sobre la aplicación del control interno, mientras un 10% señaló afirmando que sí se practica dichos procedimientos.

Figura 3

Poseen estructura organizacional

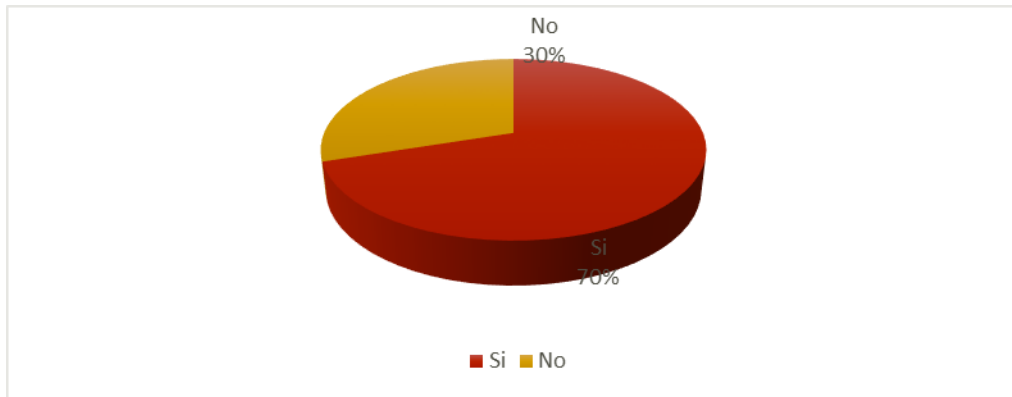


Fuente: Elaboración del estudiante – Tabla 3

Interpretación: La presente figura simboliza que, del total de colaboradores de la entidad encuestada, un 60% respondió que la entidad sí posee una estructura organizacional formalizada a través de un organigrama, mientras un 40% mencionó negando a la pregunta.

Figura 4

Fomentan la búsqueda de personal competitivo y comprometido con las metas



Fuente: Elaboración del estudiante – Tabla 4

Interpretación: La presente figura simboliza que, del total de colaboradores de la entidad encuestada, un 70% comentó que la entidad sí realiza la búsqueda y posee la política de poseer personal competitivo y comprometido con sus metas, no obstante, un 30% señaló de manera negativa.

Figura 5

Poseen normativas internas para el control de sus empleados

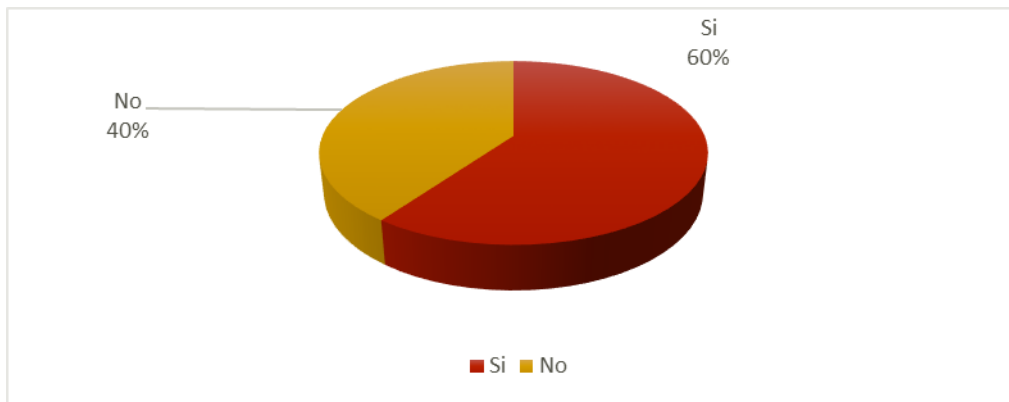


Fuente: Elaboración del estudiante – Tabla 5

Interpretación: La presente figura simboliza que, del total de colaboradores de la entidad encuestada, un 90% respondió que la entidad si posee normativas internas para el mejor control de sus empleados, mientras un 10% comentó desconocer al respecto.

Figura 6

Tienen definidos sus metas institucionales con claridad

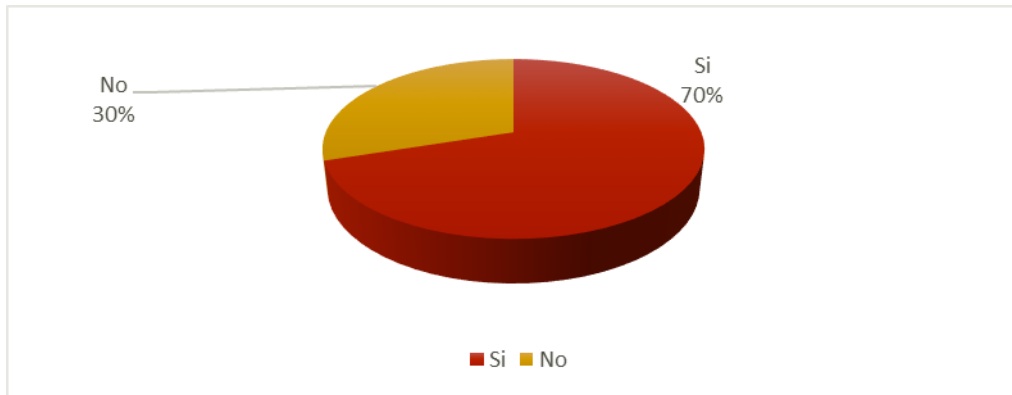


Fuente: Elaboración del estudiante – Tabla 6

Interpretación: La presente figura simboliza que, del total de colaboradores de la entidad encuestada, un 60% respondió que la empresa tiene definidos sus objetivos organizacionales, no obstante, un 40% respondió negando a la interrogante.

Figura 7

Identifican sus peligros que afectan sus metas institucionales

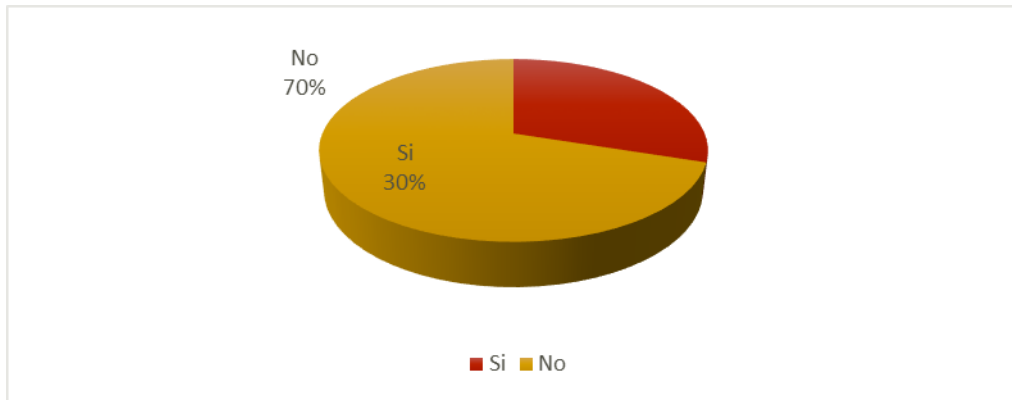


Fuente: Elaboración del estudiante – Tabla 7

Interpretación: La presente figura simboliza que, del total de colaboradores de la entidad encuestada, un 70% señaló que la organización realiza la identificación de peligros que podrían afectar sus metas como institución en cada sector y nivel de la empresa, mientras un 30% recalzó que no se practica dicho procedimiento.

Figura 8

Consideran la posibilidad de fraude en la evaluación de los riesgos

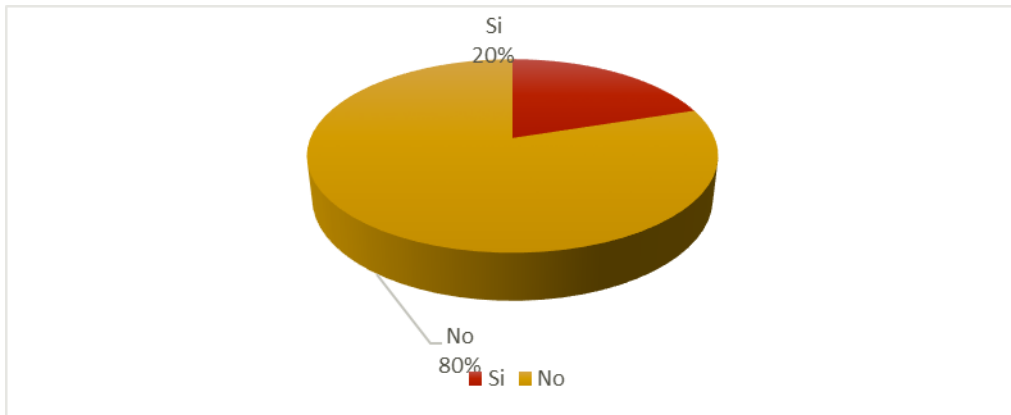


Fuente: Elaboración del estudiante – Tabla 8

Interpretación: La presente figura simboliza que, del total de colaboradores de la entidad encuestada, un 70% respondió que la organización no considera la probabilidad de fraude en la evaluación de peligros, mientras un 30% señaló si tener en cuenta ese aspecto.

Figura 9

Evalúan los cambios que podrían afectar el control interno

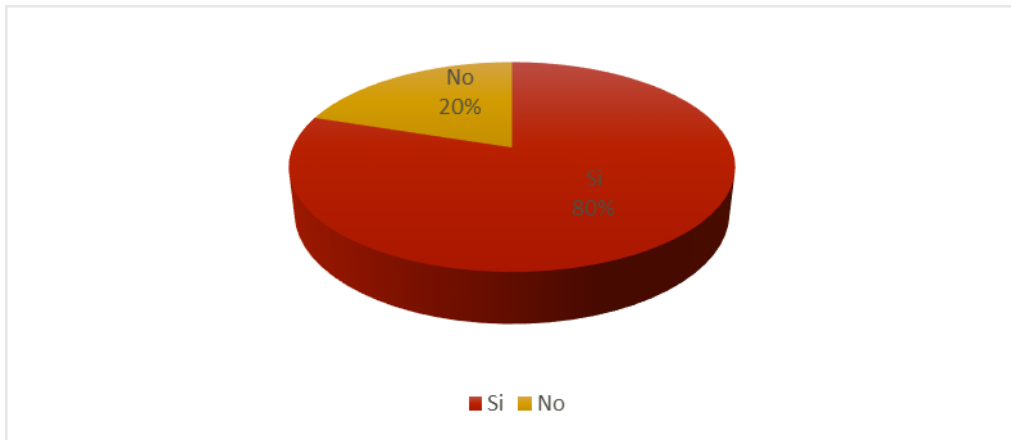


Fuente: Elaboración del estudiante – Tabla 9

Interpretación: La presente figura simboliza que, del total de colaboradores de la entidad encuestada, un 80% señaló que la entidad no realiza la identificación y evaluación de aquellos cambios o variaciones que podrían afectar el curso de las operaciones de la entidad, mientras un 20% indicó que la empresa no cumple con este aspecto.

Figura 10

Definen y desarrollan actividades de control que mitiguen a los riesgos

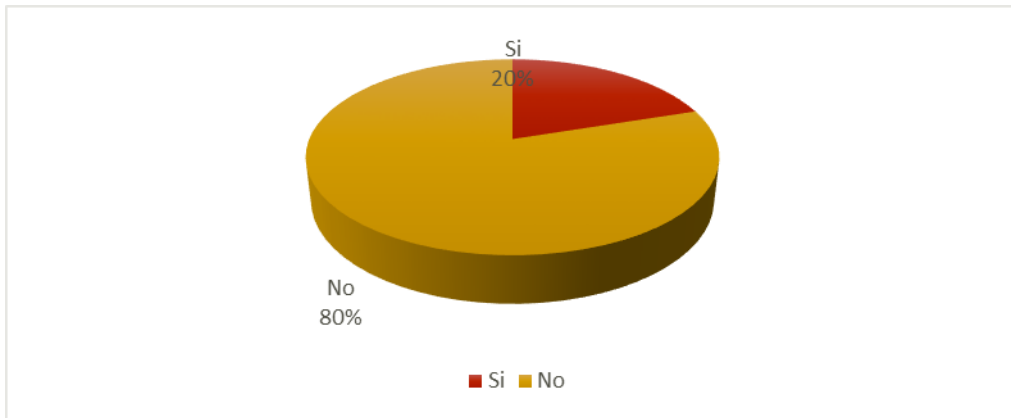


Fuente: Elaboración del estudiante – Tabla 10

Interpretación: La presente figura simboliza que, del total de colaboradores de la entidad encuestada, un 80% señaló que la entidad define y desarrolla acciones que ayuden a la mitigación oportuna de peligro hasta niveles adecuados, mientras un 20% señaló que no se practiquen tales procedimientos.

Figura 11

Definen y desarrollan actividades de control a nivel de TICs

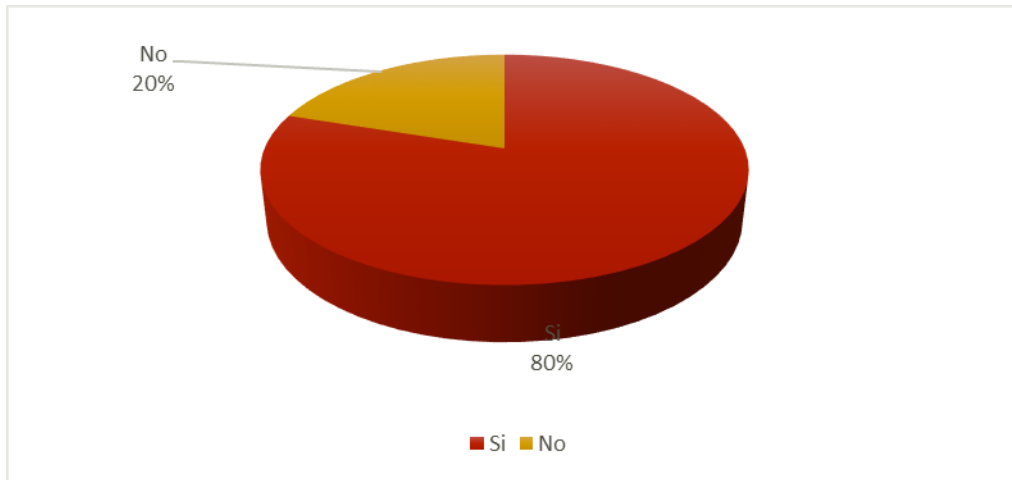


Fuente: Elaboración del estudiante – Tabla 11

Interpretación: La presente figura simboliza que, del total de colaboradores de la entidad encuestada, un 80% indicó que la empresa no se apoya de TICs para un desarrollo en sus actividades de control con mayor rapidez y eficiencia, mientras un 20% de los colaboradores hicieron mención que, si se posee, pero en determinadas áreas en específico.

Figura 12

Evalúan el desempeño de sus trabajadores

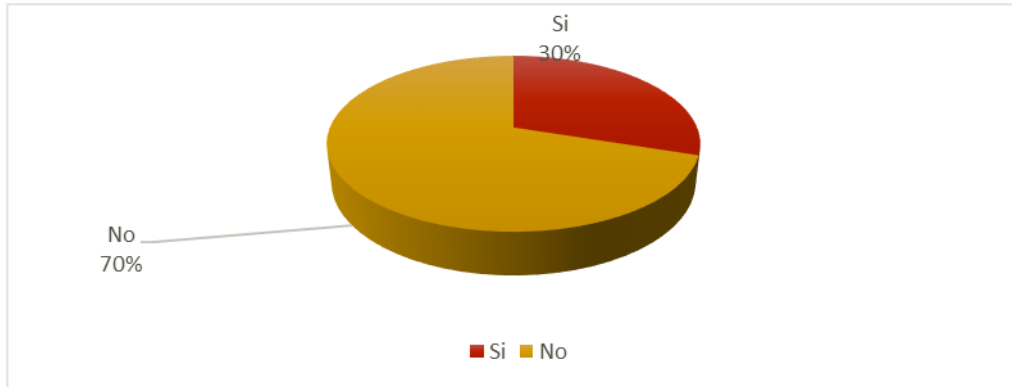


Fuente: Elaboración del estudiante – Tabla 12

Interpretación: La presente figura simboliza que, del total de colaboradores de la entidad encuestada, un 80% respondió que la empresa realiza la evaluación constante del desempeño de sus empleados, mientras un 20% indicó que la entidad no cumple con este aspecto para la mejora de sus funciones.

Figura 13

Emplean información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno

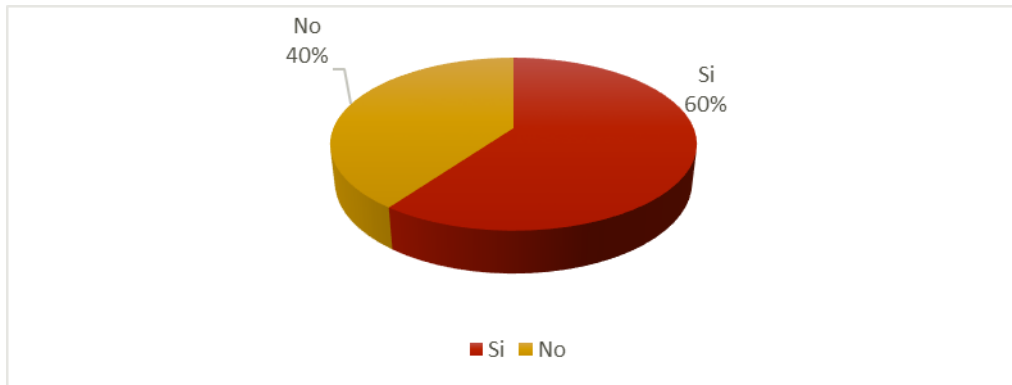


Fuente: Elaboración del estudiante – Tabla 13

Interpretación: La presente figura simboliza que, del total de colaboradores de la entidad encuestada, un 70% respondió que la entidad no obtiene o genera información importante y de calidad para sostener el mecanismo de control interno, no obstante, un 30% señaló que si se cumple con este aspecto.

Figura 14

Se comunican internamente sobre los objetivos y responsabilidades en el control interno

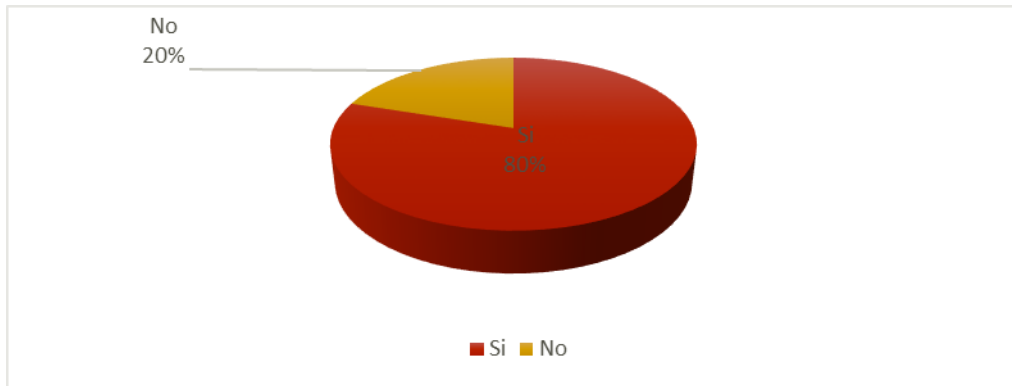


Fuente: Elaboración del estudiante – Tabla 14

Interpretación: La presente figura simboliza que, del total de colaboradores de la entidad encuestada, un 60% respondió que la empresa tiene una comunicación interna fluida, mientras un 40% respondió que lo anteriormente señalado no se practica.

Figura 15

Se comunican con usuarios externos para obtener alianzas y poder cumplir sus metas



Fuente: Elaboración del estudiante – Tabla 15

Interpretación: La presente figura simboliza que, del total de colaboradores de la entidad encuestada, un 80% respondió que la empresa se comunica con usuarios externos para hacer alianzas y cumplir eficientemente sus metas, mientras un 20% indicó que no es practicado este principio.

Figura 16

Seleccionan, desarrollan y evalúan continuamente y control interno

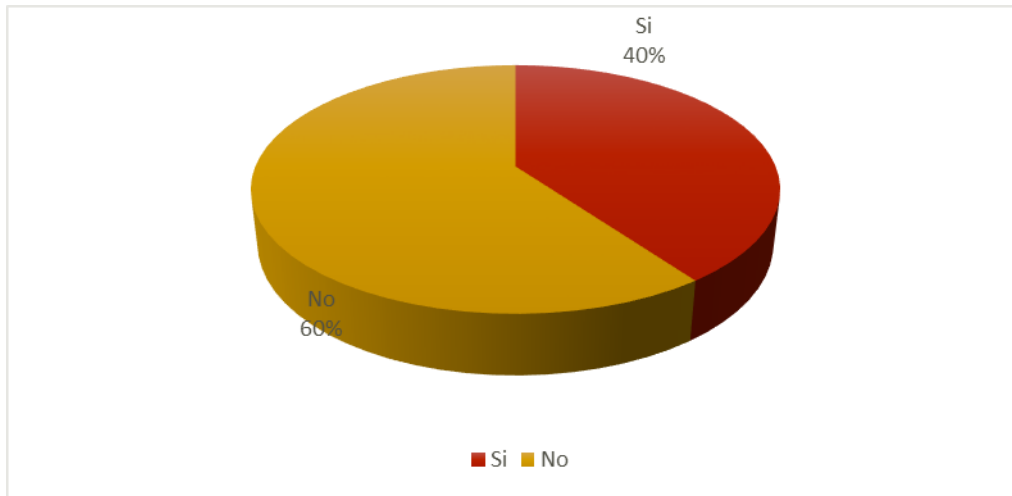


Fuente: Elaboración del estudiante – Tabla 16

Interpretación: La presente figura simboliza que, del total de colaboradores de la entidad encuestada, un 90% respondió que la empresa realiza la selección, desarrollo y evaluación continua del control interno, mientras un 10% mencionó desconocer al respecto.

Figura 17

Evalúan y comunican deficiencias de control de manera oportuna



Fuente: Elaboración del estudiante – Tabla 17

Interpretación: La presente figura simboliza que, del total de colaboradores de la entidad encuestada, un 60% respondió que la organización comunica a la dirección referente a aquellas deficiencias que afecten algún principio de control, mientras un 40% señaló que la empresa no realiza tal procedimiento.

Anexo 03: Protocolo de consentimiento informado para encuestas



PROCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula **Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la pequeña empresa “Don Vito Restaurante” E.I.R.L de la provincia de Huaraz, 2019**, y es dirigido por Haro Flores, Tait Rosmery, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **Determinar las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la pequeña empresa “Don Vito Restaurant” E.I.R.L de la provincia de Huaraz, 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 **943226252**. Si desea, también podrá escribir al correo **TaitHaroFlores@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: Broncano Diaz, Juan

Fecha: 26/09/2020

Firma del participante:

A rectangular box containing a handwritten signature in blue ink, which appears to be 'Broncano Diaz, Juan'.

Firma del investigador (o encargado de recoger información):

A rectangular box containing a handwritten signature in blue ink, which appears to be 'Tait Rosmery'.

Anexo 04: Protocolo de consentimiento informado para entrevista



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS (Ciencias Sociales)

Estimado/a participante


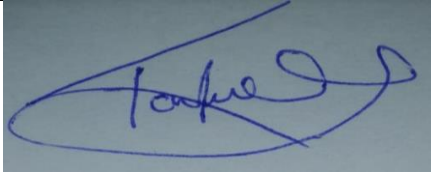
Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación en Ciencias Sociales, conducida por **Haro Flores Tait Rosmery**, que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

La investigación denominada: **Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la pequeña empresa “Don Vito Restaurant” E.I.R.L de la provincia de Huaraz, 2019**

La entrevista durará aproximadamente 5 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.

- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado; así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: **TaitHaroFlores@gmail.com** o al número **943226252** Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico **1203161057@uladech.pe**

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo:	Broncano Diaz, Juan
Firma del participante:	
Firma del investigador:	
Fecha:	26/09/2020

Anexo 05: Ficha Ruc

Resultado de la Búsqueda			
Número de RUC:	20601328781 - DON VITO RESTAURANT E.I.R.L.		
Tipo Contribuyente:	EMPRESA INDIVIDUAL DE RESP. LTDA		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de Inscripción:	28/06/2016	Fecha de Inicio de Actividades:	28/06/2016
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Domicilio Fiscal:	AV. MCAL. TORIBIO LUZURIAGA NRO. 483 BAR. ZONA COMERCIAL (2DO PISO DE LA CURACAO) ANCASH - HUARAZ - HUARAZ		
Sistema Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema Contabilidad:	COMPUTARIZADO		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 5610 - ACTIVIDADES DE RESTAURANTES Y DE SERVICIO MÓVIL DE COMIDAS		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA LIQUIDACION DE COMPRA		
Sistema de Emisión Electrónica:	DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE. AUTORIZ DESDE 01/04/2019		
Emisor electrónico desde:	01/04/2019		
Comprobantes Electrónicos:	FACTURA (desde 01/04/2019),BOLETA (desde 01/04/2019)		
Afiliado al PLE desde:	-		
Padrones:	NINGUNO		
Activar Windows Ve a Configuración p			
Fecha consulta: 14/10/2021 11:38			