

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACIÓN DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LA
PEQUEÑA EMPRESA “RESTAURANT POLLERIA
KARAOKE PACHAS” S.R.L DEL DISTRITO DE
HUARAZ - HUARAZ, 2021**

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

AUTORA

**SILVA ALVA, TERESA GRACIELA
ORCID: 0000-0001-6557-0053**

ASESOR

**SUAREZ SANCHEZ, JUAN DE DIOS
ORCID: 0000-0002-5204-7412**

HUARAZ – PERÚ

2022

1. Título de la tesis

Caracterización de los factores relevantes del control interno de la pequeña empresa “Restaurant Pollería Karaoke Pachas” S.R.L. del distrito de Huaraz - Huaraz, 2021.

2. Equipo de trabajo

AUTORA

Silva Alva, Teresa Graciela
ORCID: 0000-0001-6557-0053

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, Escuela Profesional de Contabilidad, 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

3. Hoja de 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

4. Resumen

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

Palabras clave: Características, factores relevantes, control interno, pequeña empresa

Abstract

The general problem that was raised was: What are the characteristics of the relevant factors of internal control of the small company "Restaurant pollería karaoke Pachas" S.R.L. of the district of Huaraz - Huaraz, 2021? for this reason the general objective was proposed: To determine the characteristics of the relevant factors of the internal control of the small company "Restaurant pollería karaoke Pachas" S.R.L. from the district of Huaraz - Huaraz, 2021. It was quantitative; application descriptive level of case study; descriptive non-experimental cross-sectional design; the universe and sample were the 8 workers; the survey was used as a technique and the questionnaire instrument. As a result of objective 1, 62.5% of collaborators state that management does not exercise supervision of the development of internal control within the company, of objective 2, 50% said that their company does not have an organizational structure, of objective 3, 50% said that they do not know if the management identifies and evaluates the changes that may affect the internal control system, of objective 4, 25% responded that there are no policies and procedures that help to face the risks to which they are exposed in the entity, of the objective 5 87.5% responded that there is good communication within their organization. As a conclusion, it was determined that the characteristics of the relevant factors of the internal control of the company under study, must be according to the COSO III model, where the aspects to be improved in each component are detailed.

Keywords: Characteristic, internal control, small business

5. Índice

Contenido	Página
Carátula.....	i
1. Título de la tesis.....	ii
2. Equipo de trabajo.....	iii
3. Hoja de firma del jurado y asesor.....	iv
4. Resumen y abstract.....	v
5. Contenido.....	vii
6. Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	ix
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura.....	5
III. Hipótesis.....	20
IV. Metodología.....	20
4.1. Diseño de la investigación.....	20
4.2. Población y muestra.....	21
4.3 Definición y operacionalización de las variables y los indicadores.....	23
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	26
4.5. Plan de análisis.....	26
4.6. Matriz de consistencia.....	27
4.7. Principios éticos.....	28

V. Resultados	29
5.1. Resultados	29
5.2. Análisis de resultados	38
VI. Conclusiones y recomendaciones	43
Aspectos Complementarios	46
Referencias Bibliográficas	46
Anexos	58

6. Índice de tablas

Contenido	Página
Tabla 1: Programa de conducta que incluya integridad y valores éticos	29
Tabla 2: Importancia de la integridad y los valores éticos para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno	29
Tabla 3: Supervisión del desarrollo y desempeño del control interno	30
Tabla 4: Estructura organizacional de la empresa	30
Tabla 5: Separación de funciones y responsabilidades	31
Tabla 6: Capacidades para llevar a cabo las responsabilidades asignadas	31
Tabla 7: Medidas de desempeño que establecen la organización	32
Tabla 8: Los objetivos con suficiente claridad, que permita identificar y evaluar los riesgos	32
Tabla 9: Identificación de los riesgos para corregirlos	33

Tabla 10: Evaluación de los riesgos y la toma de medidas correctivas	33
Tabla 11: Identificación y evaluación de los cambios que podrían afectar el sistema de control interno	34
Tabla 12: Definición y desarrollo de actividades de control para mitigar el riesgo	34
Tabla 13: Contabilizan diaria de las operaciones en la organización	35
Tabla 14: Implementación de políticas y procedimientos que ayuden a enfrentar los riesgos a los que están expuestos	35
Tabla 15: Implementación en la organización de los medios que permitan a cada área elaborar información relevante	36
Tabla 16: Comunicación dentro de la organización que ayude a obtener información de calidad	36
Tabla 17: Comunicación externa que ayude a obtener información de calidad	37
Tabla 18: Evaluaciones constantes dentro de la organización	37
Tabla 19: Oportunas correcciones de las deficiencias de control dentro de la organización	38

Índice de figuras

Contenido	Página
Figura 1: Programa de conducta que incluya integridad y valores éticos	61
Figura 2: Importancia de la integridad y los valores éticos para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno	62
Figura 3: Supervisión del desarrollo y desempeño del control interno	62
Figura 4: Estructura organizacional de la empresa	63

Figura 5: Separación de funciones y responsabilidades	64
Figura 6: Capacidades para llevar a cabo las responsabilidades asignadas	64
Figura 7: Medidas de desempeño que establecen la organización	65
Figura 8: Los objetivos con suficiente claridad, que permita identificar y evaluar los riesgos	66
Figura 9: Identificación de los riesgos para corregirlos	66
Figura 10: Evaluación de los riesgos y la toma de medidas correctivas	67
Figura 11: Identificación y evaluación de los cambios que podrían afectar el sistema de control interno	68
Figura 12: Definición y desarrollo de actividades de control para mitigar el riesgo	68
Figura 13: Contabilizan diaria de las operaciones en la organización	69
Figura 14: Implementación de políticas y procedimientos que ayuden a enfrentar los riesgos a los que están expuestos	70
Figura 15: Implementación en la organización de los medios que permitan a cada área elaborar información relevante	70
Figura 16: Comunicación dentro de la organización que ayude a obtener información de calidad	71
Figura 17: Comunicación externa que ayude a obtener información de calidad	72
Figura 18: Evaluaciones constantes dentro de la organización	72
Figura 19: Oportunas correcciones de las deficiencias de control dentro de la organización	73

I. Introducción

El control interno desde hace mucho tiempo atrás es conocido como una actividad indispensable y primordial en una empresa y para el desarrollo de las auditorías, como se sabe en Venezuela utilizan mucho el control interno para el manejo de las empresas y la realización de una auditoría (Sanchez, 2016).

En la actualidad las micro y pequeñas empresas son muy importantes para el crecimiento económico en el Perú, una MYPE es aquella entidad constituida por pequeños emprendedores que a diferencia de las grandes empresas su inversión es menor pero no obstante son organismos que genera muchos empleos para los peruanos. También debemos considerar importante que las empresas modernas para que puedan ser competitivas requieren de una actividad de control interno completa la cual verifique los errores que se puedan realizar en el desarrollo de las labores o actividades con la finalidad de adquirir una buena rentabilidad en la parte financiera, económica y también contable (Rojas, 2019).

En nuestra región Ancash las empresas no están bien definidas en su control interno por ello no permite tener una claridad en la separación de funciones en todas las áreas de la empresa impidiendo que los trabajadores tengan un buen manejo en el control de todas las actividades que forman parte de la empresa (Rojas, 2018).

Esta investigación se enfocó en la pequeña empresa “Restaurant pollería karaoke Pachas” S.R.L., esta organización está desarrollada por una persona jurídica con RUC: 20531009372; estando ubicada en la parte céntrica de Huaraz, esta pequeña empresa efectúa las operaciones comerciales de servicios de venta de comidas, bebidas, otras actividades de esparcimiento y deportivas; el control interno de la empresa está constituida por los colaboradores, un administrador y el gerente

general, su organización está estructurada de acuerdo a las funciones de los colaboradores pero se requiere elaborar una mejor estructura porque algunas funciones dentro de las actividades de los colaboradores de la empresa no son bien desarrolladas; dentro de la integridad y valores éticos desarrollados en la empresa podemos decir que son de manera empírica por eso se necesita una lista de valores que se deben aplicar en la empresa, en la evaluación de riesgos los trabajadores reciben capacitaciones periódicamente por ello solo es necesario repotenciar los riesgos que pueda presentar la empresa, para la información no cuentan con un programa virtual o un método donde se pueda realizar un correcto manejo de gastos y costos de la organización; ante lo explicado se planteó la problemática general que es: ¿Cuáles son las características de los factores relevantes del control interno de la pequeña empresa “Restaurant pollería karaoke Pachas” S.R.L. del distrito de Huaraz - Huaraz, 2021?

También se plantearon las problemáticas específicas que son:

- ¿Cuáles son las características de los factores relevantes del entorno de control de la pequeña empresa “Restaurant pollería karaoke Pachas” S.R.L. del distrito de Huaraz - Huaraz, 2021?
- ¿Cuáles son las características de los factores relevantes de la evaluación de riesgos de la pequeña empresa “Restaurant pollería karaoke Pachas” S.R.L. del distrito de Huaraz - Huaraz, 2021?
- ¿Cuáles son las características de los factores relevantes de las actividades de control de la pequeña empresa “Restaurant pollería karaoke Pachas” S.R.L. del distrito de Huaraz - Huaraz, 2021?

- ¿Cuáles son las características de los factores relevantes de la información y comunicación de la pequeña empresa “Restaurant pollería karaoke Pachas” S.R.L del distrito de Huaraz - Huaraz, 2021?
- ¿Cuáles son las características de los factores relevantes de las actividades de supervisión de la pequeña empresa “Restaurant pollería karaoke Pachas” S.R.L. del distrito de Huaraz - Huaraz, 2021?

Como respuesta a la problemática general se propuso el objetivo general:

Determinar las características de los factores relevantes del control interno de la pequeña empresa “Restaurant pollería karaoke Pachas” S.R.L. del distrito de Huaraz - Huaraz, 2021; y además los objetivos específicos:

- Describir las características de los factores relevantes del entorno de control de la pequeña empresa “Restaurant pollería karaoke Pachas” S.R.L. del distrito de Huaraz - Huaraz, 2021.
- Describir las características de los factores relevantes de la evaluación de riesgos de la pequeña empresa “Restaurant pollería karaoke Pachas” S.R.L. del distrito de Huaraz - Huaraz, 2021.
- Describir las características de los factores relevantes de las actividades de control de la pequeña empresa “Restaurant pollería karaoke Pachas” S.R.L. del distrito de Huaraz - Huaraz, 2021.
- Describir las características de los factores relevantes de la información y comunicación de la pequeña empresa “Restaurant pollería karaoke Pachas” S.R.L. del distrito de Huaraz - Huaraz, 2021.

- Describir las características de los factores relevantes de las actividades de supervisión de la pequeña empresa “Restaurant pollería karaoke Pachas” S.R.L. del distrito de Huaraz - Huaraz, 2021.

La investigación se justificó de manera teórica porque se efectuó con la intención de describir las características del control interno de la Pequeña Empresa “Restaurant pollería karaoke Pachas” S.R.L. según los componentes del control interno guiándonos del informe COSO III, cuyos resultados serán agregados a las ciencias contables porque se demostrará según un modelo, la cual optimizarán el control interno de la MYPE. En relación a la justificación práctica se puede mencionar que hubo un requerimiento de mejorar el sistema de control del “Restaurant pollería karaoke Pachas” S.R.L. tomando como referencia el informe COSO III. Asimismo, la investigación describió las características del sistema de control interno de la organización en estudio. Finalmente se justificó de forma metodológica ya que permitió el logro de un título profesional, servirá como un antecedente local, material bibliográfico, etc. para futuros investigadores. Se podrá concluir que el presente proyecto será asequible porque se poseerá con medios humanos tales como: el alumno, docente tutor y jurados. Asimismo, se tendrá medios económicos y elementos que posibilitarán la ejecución de la investigación.

El tipo de investigación que se aplicó fue el tipo cuantitativo, teniendo como nivel descriptivo aplicativo de estudio de caso y su diseño descriptivo no experimental de corte transversal, ya que solamente se representó y no se alterara la variable y de corte transversal porque la recolección de datos se ejecutó solo una única vez; la población estuvo compuesta por 8 colaboradores de la Pequeña Empresa “Restaurant pollería karaoke Pachas” S.R.L., y la muestra consigna con los 8 colaboradores de la

pequeña empresa en estudio representando así el 100% de la población ; la técnica que se utilizó será la encuesta y el instrumento el cuestionario para la recolección de datos; y se efectuó un análisis descriptivo.

Se concluyó que la caracterización de los factores relevantes del control interno de la pequeña empresa “Restaurant Pollería Karaoke Pachas” S.R.L. del distrito de Huaraz - Huaraz, 2021, deben ser de acuerdo al modelo COSO III, donde se detalla los aspectos de cada componente correspondiente que son: entorno de control, evaluación de riesgo, actividades de control, sistemas de información y supervisión del sistema de control – monitoreo. Y por último como aporte del investigador es importante señalar que el modelo COSO III es fundamental para cumplir con los objetivos de la empresa.

II. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes

Internacional

Villarraga (2018) en su tesis titulada: “Estructura del sistema de evaluación del control interno basado en el modelo COSO III de la empresa Open Market”, teniendo como objetivo general estructurar el sistema de evaluación del control interno basado en el modelo COSO III de la empresa Open Market; el tipo de estudio que se usó para este trabajo fue descriptivo, utilizando fuentes de información primaria la cual es la unidad auditoria y secundarias la cual es la información de internet para identificar los parámetros de evaluación del modelo de control interno COSO III, por ultimo su conclusión fue que la empresa Open Market por medio del área de control interno cuenta con diferentes sistemas de evaluación los cuales resultan ser

bastante efectivos teniendo en cuenta el alcance descrito en el desarrollo del trabajo.

Aristizabal & Fernandez (2017) en su tesis titulada: “Diseño de los procedimientos de control interno para la gestión de inventarios de la Comercializadora J&F, tuvo como objetivo: Diseñar los procedimientos de control interno para la gestión de inventarios de la comercializadora J&F, y por la parte metodológica el estudio fue descriptivo, método deductivo y entre las fuentes de información tuvo las fuentes primarias y secundarias y tuvo como conclusión que es importante tener un buen control de inventarios, ya que de esto depende directamente la utilidad de la empresa, también se observó que la comercializadora maneja un control de inventarios informal basado en la intuición y la experiencia del gerente, por ende no se aplican modelos y/o políticas de inventario, por falta de conocimiento de técnicas y procedimientos de los mismos.

Paredes (2018) en su tesis titulada: “Evaluación del control interno mediante la metodología coso 2013 al departamento financiero del instituto ecuatoriano de seguridad social, centro de especialidades Letamendi en el período 2016-2017”. Teniendo como objetivo general Evaluar el sistema de control interno mediante la metodología COSO 2013 al Departamento Financiero del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Centro de Especialidades Letamendi, en el período 2016-2017; El enfoque de esta investigación es mixto, alcance descriptivo y la investigación fue de campo. Como conclusión se determinó que en Centro de Especialidades de Letamendi se encontraron ciertas falencias en el departamento financiero, por

lo que resulta necesario aplicar un modelo de control interno, basado en el método COSO 2013 para el mejoramiento de los procesos contables y para lograr una seguridad razonable en la información contable y financiera.

Rivera et al. (2018) en su tesis titulada: “Propuesta para el diseño de un sistema de control interno administrativo y contable, basado en modelo coso, para la empresa SAMARCOL S.A.S. en la ciudad de Santa Marta” tiene como objetivo general proponer lineamientos para el desarrollo de un sistema de control interno administrativo y contable, basado en modelo COSO, para la empresa SAMARCOL S.A.S en la ciudad de Santa marta. Su metodología es analítica, diagnostica, bibliográfica y de campo, la técnica que se utilizó fue la encuesta. La conclusión fue ante la no existía de un sistema del control interno se identificaron las áreas de trabajo como críticas debido a la necesidad de capacitación en los procesos establecidos y reorganizar la asignación y segregación de funciones en los diferentes departamentos o áreas de la empresa para poder ajustarse a los requerimientos.

Nacional

Santillán (2018) en su tesis titulada: “Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: caso de la empresa Restaurant Pollos Casa Blanca. Juanjuí, 2017”; tiene como objetivo determinar y describir la influencia del Control Interno de las Empresas del Sector Comercio del Perú: Caso de la Empresa Restaurant Pollos Casa Blanca. Juanjuí 2017. La investigación fue de diseño no experimental, bibliográfica, documental y de caso. Según los resultados no existe un manual de organización y funciones, los encuestados manifestaron que sus instalaciones

si permitirían una labor de control interno, de los encuestados manifestaron que no se realiza control alguno ya que no existe un empleado específico. Se concluye que el total de los encuestados manifestaron que no se evalúa las causas de pérdidas, roturas y deterioros de los insumos por la confianza que hay la dueña maneja las compras. Y los encuestados manifestaron que el mejoramiento de control interno reduciría los fraudes.

Castro et al. (2019) en su tesis titulada: “Evaluación del control interno en el Proceso de almacenaje de insumos según el marco integrado COSO 2013 en el Restaurant Tuttimar E.I.R.L. distrito de Miraflores en el año 2017”; teniendo como objetivo general determinar la influencia de la evaluación del control interno según COSO 2013 en el proceso de almacenaje de insumos; los métodos de investigación utilizados fueron deductivo, el instrumento de recolección de datos fue la encuesta; y se concluye que evaluar el ambiente y revisar las actividades del control interno para el área del almacén que nos ayudara en verificar si la estimulación de los procedimientos cumplen en promover la conciencia y el compromiso hacia el control.

Suyo (2018) en su tesis titulada: “Análisis del control interno en la empresa restaurant Carpa Azul San Luis 2018”. Teniendo como objetivo general determinar el nivel del control interno en la empresa restaurant Carpa Azul San Luis 2018; siendo la investigación de enfoque cuantitativo, alcance descriptivo, su diseño es no experimental transversal conformado por una población de 128 trabajadores con la muestra por conveniencia de 19 trabajadores. Y se concluye que se determinó que el nivel del control interno de la empresa restaurant se encuentra en un buen nivel, lo cual genera la mejora continua y el buen proceso

debido a que los componentes del control interno han sido implementados y están siendo ejecutados de una manera adecuada y satisfactoria para lograr con sus objetivos.

Saguma (2017) en su tesis titulada: “Los mecanismos de control interno en los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión del año 2016”. Tuvo como objetivo general determinar los mecanismos de control interno en los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión del año 2016, la metodología fue de diseño no experimental, transeccional, descriptivo, bibliográfico y documental. Se aplicó la técnica de la encuesta a través de un cuestionario como instrumento de recolección de datos, y por último la conclusión fue que en los restaurantes pollerías de nuestra ciudad hay una inadecuada aplicación de las normas de control interno lo que influye negativamente en la preparación de la información de registros contables y estados financieros.

Regional

Ulloa (2019) en su tesis titulada: “Organización del área de logística y propuesta de aplicación de normas de control interno en el rubro de servicios de alimentos en la empresa “Venecia restaurant S.C.R.L” Chimbote- 2019”. Teniendo como objetivo general conocer cómo se encuentra la organización y proponer normas de control interno para el área de logística en el rubro de servicios de alimentos de la empresa “ Venecia Restaurant S.C.R.L” en la ciudad de Chimbote -2019. Su metodología de la investigación fue descriptiva y los instrumentos utilizados para la recolección de información fueron la ficha de observación y la encuesta. Se concluye que la organización del área de

logística del restaurant Venecia No tiene identificado los costos de sus insumos aplicados en la elaboración de sus potajes, lo cual dificulta la gestión de compras, almacén y stock, y distribución, por lo que las operaciones se ejecutan de manera rutinaria de acuerdo a la experiencia obtenida por el jefe de turno.

Gallardo (2017) en su tesis titulada: “Análisis de Control Interno y Propuesta de Instrumentos de Gestión para la Empresa Restaurant Pollería La Esquinita S.R.L., Nuevo Chimbote, 2017” teniendo como objetivo general analizar el control interno y plantear una propuesta de instrumentos de gestión; para la investigación se utilizó como técnicas de investigación la encuesta y observación, y para recolectar la información se empleó instrumentos como el cuestionario y las fichas de observación; y la conclusión fue que la Empresa Restaurant Pollería La Esquinita S.R.L. presenta un deficiente control interno; por lo que, se elaboró una propuesta de instrumentos de gestión que permita mejorar el desempeño y organización de la empresa hacia la consecución de sus objetivos de manera eficiente.

Asto (2019) en su tesis titulada: “Implementación del control interno y su incidencia en la gestión administrativa de restaurantes en el Perú: caso restaurant TIAN TAN de Nuevo Chimbote, 2017, teniendo como objetivo general describir la implementación y su incidencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios de restaurantes del Perú y del restaurant Tian Tan de Nuevo Chimbote, 2017. La metodología fue descriptiva – no experimental, para llevarla a cabo se tomó como muestra al restaurant Tian Tan de Nuevo Chimbote, en la cual se aplicó un cuestionario de 20 preguntas. Y se concluye que se llegó a qué, la implementación del control

interno es de gran importancia ya que su incidencia permite ver deficiencias en la gestión administrativa logrando eficiencia, eficacia y transparencia lo que permite cumplir los objetivos trazados y metas establecidas.

Rosario (2018) en su tesis titulada: “El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú: caso empresa servicios generales El Aldeano E.I.R.L de Sihuas, 2016”, teniendo como objetivo general determinar y describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú y de la empresa “Servicios Generales el Aldeano E.I.R.L” de Sihuas, 2016, la metodología que se uso fue cualitativa – descriptiva, para el recojo de la información se utilizó el método de revisión bibliográfica – documental y el instrumento fue un cuestionario. Y por último la conclusión fue que tanto en las empresas del Perú como en la empresa “Servicios Generales el Aldeano” el control interno influye en las distintas áreas, directamente en la gestión administrativa porque a partir de la información que muestra dicho control se realiza la gestión de los recursos humanos, mercaderías, y activos para no correr los riesgos de deficiencias.

Local

Castillo (2019) en su tesis titulada: “Características del control interno en la distribuidora inversiones Toms SRL del distrito de independencia, 2018”, tuvo como objetivo general determinar las características del control interno en la empresa en estudio, la metodología que se utilizo fue de tipo cuantitativo, el nivel de investigación fue descriptivo simple, no correlacional, el diseño fue no experimental. La técnica que se utilizó fue la encuesta y su instrumento fue el

cuestionario. Y, por último, la conclusión fue que el control interno respondió de manera favorable ya que se promueve los principios del control interno, también cumplen con las fases del control interno y por último se ha empleado de manera correcta los componentes del control interno.

Ramírez (2019) en su tesis titulada: “Características del control interno en el área de compras y ventas de la empresa “CEVIVE” E.I.R.L Huaraz, 2017”, tuvo como objetivo general determinar las características de control interno en el área de compras y ventas de la empresa “CEVIVE” E.I.R.L, Huaraz, 2017; la metodología de investigación fue de diseño descriptivo simple no experimental transversal cuantitativo, la técnica utilizada fue la encuesta, y como instrumento el cuestionario, y la conclusión fue que se ha determinado las características del control interno en el área de compras y ventas de la empresa “CEVIVE” E.I.R.L, Huaraz, 2017; porque los trabajadores en su totalidad no cumplen y no tienen conocimiento sobre el control previo, simultaneo, posterior; y con respecto a los principios del control interno muy pocas veces los trabajadores aplican el principio de la eficiencia, eficacia, economía, transparencia, legalidad, justicia y el principio ético; hechos que no permiten vislumbrar de manera objetiva el funcionamiento de la empresa.

Trinidad (2020) en su tesis titulada: “Características del control interno de la microempresa del sector comercio Multiservicios Jair E.I.R.L. - Huaraz, 2020”, tuvo como objetivo general describir las características del control interno de la microempresa del sector comercio Multiservicios Jair E.I.R.L. – Huaraz, la metodología fue el diseño de investigación descriptivo, cuantitativo, transversal y no experimental; para la recolección de datos se usó la técnica de la encuesta

y como instrumento el cuestionario, y la conclusión fue que en cuanto a las características del control interno de la microempresa Multiservicios Jair E.I.R.L. implementa el ambiente de control adecuadamente para mejorar el desempeño de las áreas de la empresa, la evaluación de riesgos es implementada oportunamente, las actividades de control se aplican de acuerdo a las tareas de los trabajadores, la información compartida es suficiente, pertinente, oportuna y la supervisión se realiza periódicamente.

Leon (2020) en su tesis titulada: “Características del control interno de la pequeña empresa “Agroindustria la Perla del Huascarán” S.R.L. de la provincia de Huaraz, 2019”, tuvo como objetivo general determinar las características del control interno de la pequeña empresa “Agroindustria la Perla del Huascarán” S.R.L de la provincia de Huaraz, 2019, la metodología fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, el diseño fue descriptivo-simple. La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, y por último la conclusión fue que se ha determinado las siguientes características del control interno en la empresa “Agroindustria la Perla del Huascarán” S.R.L. de la provincia de Huaraz, 2019; la mayoría de los trabajadores cumplen con los principios y aplican los componentes del control interno.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Marco teórico

Teoría del control interno

“El sistema de control interno es el conjunto de principios dentro de una organización con procedimientos que garanticen un buen esquema y lleguen al cumplimiento de los objetivos por lograr, cumpliendo las políticas de la

organización” (Cabrera & Lindo, 2017, p.4). Por ello podemos afirmar que el control interno se realiza de forma conjunta con los trabajadores o colaboradores de la entidad y la gerencia con la finalidad de asegurar el alcance de los objetivos, también podemos decir que el sistema de control interno comprende todas las actividades dentro de la organización.

De acuerdo “Instituto Americano de Contadores Públicos Titulados” (AICPA) muestra que el sistema de control interno sobre pasa los asuntos relacionados concisamente con las áreas contables y financieras se muestra; el control interno también puede abarcar los departamentos de costos, la de presupuesto, de análisis y demás departamentos de la organización, orientando a los colaboradores en sus obligaciones y ayudando a la gerencia que tenga facilidades en el acierto de las actividades y medidas llevadas a la practica en la organización (Melendez, 2016).

Es así que el “Comité de Organizaciones Patrocinadoras del Treadway” de manera voluntaria decide aportar instrucciones en proporción al fraude, riesgo empresarial y el control interno por eso crea: “El informe COSO que nos ayuda a procesarlo con mayor claridad. Siguiendo sus recomendaciones, los controles internos deben transmitir eficiencia, confiabilidad de la información financiera y cumplir fielmente con leyes y regulaciones” (Delgado, 2019, p.27).

COSO III

Coso es una comisión formada en 1985 con el fin de hallar por qué se presentan informaciones financieras falsas y también es importante para analizar y evaluar el control interno de las empresas y entidades.

Delgado & Valderrama (2017) citan que: “COSO se dedica a desarrollar marcos y orientaciones generales sobre control interno, gestión de riesgo, y prevención del fraude, para mejorar el desempeño organizacional y suspensión, y que a criterio de la empresa se adoptarán en forma progresiva” (p. 13).

Los objetivos del COSO III según Correa & Galloso (2018) son: “Mejora de la agilidad de los sistemas de gestión de riesgos para adaptarse a los entornos. Mayor confianza en la eliminación de riesgos y consecución de objetivos. Mayor claridad en cuanto a la información y comunicación” (p. 27).

Componentes del control interno según COSO III

Entorno de control

Es la agrupación de procesos, estructuras y normas que forman el cimiento para proporcionar y mantener un medio y clima organizacional de integridad y respeto (Tello & Guevara, 2018).

- Principio 01: Consiste en los valores éticos y la integridad en la organización.
- Principio 02: Abarca la responsabilidad de parte de la administración de la organización al momento de hacer la supervisión.
- Principio 03: Es la distribución de actividades, de esa manera cada colaborador tiene sus funciones que ejecutar.
- Principio 04: Es la demostración del compromiso de conformar, orientar y hacer perdurar en la organización a personas adecuadas. (Tello & Guevara, 2018).

- Principio 05: Realiza un acercamiento y conversación con los colaboradores comprometidos con las obligaciones del sistema de control interno (Tello & Guevara, 2018).

Evaluación de riesgos

Consiste en identificar y analizar las contingencias dentro y fuera de la organización que aquejan de forma negativa al resultado de las metas, luego implementa disposiciones oportunas para que minimicen su impacto (Herrera, 2019).

- Principio 06: Enfocado a los objetivos resaltantes de la organización.
- Principio 07: Este principio consiste en hallar y analizar los riesgos de la entidad.
- Principio 08: Se basa en examinar los fraudes que se puede tener en la organización.
- Principio 09: La organización proyecta a futuro los cambios que le puede suceder.

Actividades de control

Son los procedimientos de fortalecimiento en la ejecución de las actividades para arribar riesgos, estas actividades pueden ser de prevención o detección (Apaza, 2018).

- Principio 10: Consiste en seleccionar y desarrollar las diligencias de inspección que ayuden a disminuir los peligros a un nivel aceptable (Tello & Guevara, 2018).
- Principio 11: Son las intervenciones que se dan en el área tecnológico frente a los riesgos.

- Principio 12: Son procedimientos correctivos e inspección de la organización.
- Principio 13: Este principio se basa en usar los datos más relevantes de la organización.

Información y comunicación

Se refiere a la manera en que los componentes operativos, financieros y administrativos de la organización establecen, cogen y difunden la información (Torres, 2020).

- Principio 14: “Se comunica internamente los objetivos y las responsabilidades de control interno” (Tello & Guevara, 2018, p.13).
- Principio 15: Es la comunicación externa que tiene la entidad con el propósito de conocer factores que afecten el control interno.

Actividades de supervisión

Es el monitoreo que se realiza en todo el transcurso de las operaciones con la finalidad de tener un mejoramiento constante; también, el sistema de control interno tiene que ser manejable para renovarse y adaptarse rápidamente (Ramos, 2020).

- Principio 16: Es la evaluación separada y constante de la organización con el fin de obtener observaciones pertinentes.
- Principio 17: Este principio nos dice que se debe evaluar y notificar a tiempo las carencias de la organización.

En el Perú el sistema de control interno se rige a través de la contraloría general de la república, donde esta nos indica que la ejecución y

reforzamiento del sistema de control interno en una organización suscita el resultado de sus objetivos (Contraloría General de la República, 2014, p.12).

Teorías de las MYPE

Según el Congreso de la República (2003): “Una MYPE es una organización constituida por una persona natural o jurídica, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios” (p. 1). Dentro de algunas características de las MYPE según la ley N° 30056 son que las pequeñas empresas pueden tener el monto de 150 UIT de ventas anuales y que no debe exceder de las 850 UIT (Congreso de la República, 2013).

Las MYPES en nuestro país son un elemento fundamental para la economía; ya que otorgan casi el 80% de trabajo a los pobladores a nivel nacional y también genera casi el 40% del PBI (producto bruto interno) del país (Sulca,2016).

También la SUNAT alude que existe una informalidad muy significativa en las MYPES que fue hallado en el 2019, donde demuestra que la mayoría no lleva ningún tipo de registro ni control donde la mayoría de empleados trabaja más de 40 horas semanales y que no tienen seguro social ni están afiliados; Estos hallazgos en las MYPES no se optimizan en casi nada y peor aún con la situación de la pandemia y sus restricciones organizacionales y las labores del estado por promover su formalización completa han fracasado conlleva a que la mayoría de las MYPES tengan que extinguirse.

2.2.2. Marco conceptual

Comunicación: Es una habilidad desarrollada por los seres vivos con el objetivo de emitir y recibir un mensaje, teniendo la comprensión de este mensaje (Zavaleta, 2017).

Control: Es la práctica de una acción que permite disminuir un peligro y de esta manera suministrar un nivel de seguridad (Villarroel, 2013).

Control interno: Un medio ejecutado por la administración y los colaboradores de una entidad, siendo un proyecto que asegure el cumplimiento de las metas de la organización (Otero, 2019).

Evaluación de riesgos: Son acciones preventivas para determinar el grado de peligro que existe en la organización (Roque, 2019).

Información: Son datos ordenados de una manera que forman un recado sobre un preciso hecho (Condor, 2013).

MYPE: Siglas que expresa micro y pequeña empresa en la expresión empresarial (Estrella, 2017).

Pequeña empresa: Es una organización con fines de lucro, teniendo como máximo 100 colaboradores y realizando el monto máximo de ventas anuales de 1700 UIT (Herrera, 2011).

Políticas: Son disposiciones o lineamientos que presiden en las acciones de los colaboradores o la administración de la entidad (Rafael, 2018).

Restaurant: Espacio donde ofrecen comida y bebida a un precio determinado, cuenta con comedor y cocina (Meneses, 2019).

Supervisión: Es el seguimiento ordenado del control interno en la entidad, observando que se realicen todos los procedimientos establecidos (Chinchay, 2020).

UIT: Son las siglas que significa unidad impositiva tributaria, siendo esta una base imponible de S/4,400 (Lizarazu, 2019).

III. Hipótesis

“Las hipótesis son el medio por el cual se responde a la formulación del problema de investigación y se operacionalizan los objetivos” (Bernal, 2010, p.136).

La presente investigación no requiere de hipótesis por ser una investigación descriptivo simple, de caso y no experimental. Bernal (2010) afirma que: “Las investigaciones de tipo descriptivo no requieren formular hipótesis” (p.136).

IV. Metodología

4.1. Diseño de la investigación.

4.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación que se maneja fue de tipo cuantitativo porque usamos análisis estadístico y también la recolección de datos.

“En el enfoque cuantitativo se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones” (Hernandez, 2014, p.4).

4.1.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación que se empleó en el proyecto fue descriptivo aplicativo de estudio de caso, debido a que solo se recogió datos de la variable.

El alcance descriptivo según Hernandez (2014) cita que: “únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas” (p.92).

4.1.3. Diseño de investigación

El diseño de investigación que se aplicó en el presente proyecto de investigación estaba basado en el diseño descriptivo no experimental de corte transversal, ya que solo se detalló el contexto como es sin modificar la variable y de corte trasversal porque el recojo de datos se realizó en un solo tiempo.

4.2. Población y muestra.

Población

“Es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo” (Bernal, 2010, p.160).

En la presente investigación la población estuvo compuesta por 8 colaboradores de la pequeña empresa “Restaurant pollería karaoke Pachas” S.R.L del distrito de Huaraz - Huaraz, 2020.

Muestra

Según Bernal (2010) cita que: “Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del

estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio” (p.160).

En este proyecto de investigación estuvo conformada por 8 colaboradores de la pequeña empresa “Restaurant pollería karaoke Pachas” S.R.L del distrito de Huaraz - Huaraz, 2021.

4.3 Definición y operacionalización de las variables y los indicadores.

Título de la tesis: Caracterización de los factores relevantes del control interno de la pequeña empresa “Restaurant Pollería Karaoke Pachas” S.R.L. del distrito de Huaraz - Huaraz, 2021.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Control interno	Un medio ejecutado por la administración y los colaboradores de una entidad, siendo un proyecto que asegure el cumplimiento de las metas de la organización (Otero, 2019).	La variable está compuesta por la dimensión: Componentes del control interno	Entorno de control	Integridad y valores éticos	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuenta su organización con un programa de conducta que incluya integridad y valores éticos? 2. ¿Considera usted importante la integridad y los valores éticos para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno?
				Supervisión del desempeño	<ol style="list-style-type: none"> 3. ¿El gerente general de su organización ejerce supervisión del desarrollo y desempeño del control interno?
				Establece estructura, autoridad y responsabilidad	<ol style="list-style-type: none"> 4. ¿cuenta su organización con una estructura organizacional? 5. ¿Existe separación defunciones y responsabilidades?
				Compromiso para la competencia	<ol style="list-style-type: none"> 6. ¿Considera usted que tiene la capacidad para llevar a cabo las responsabilidades asignadas?

				Hace cumplir con la responsabilidad	7. ¿Considera usted que dentro de su organización establecen medidas de desempeño?
		Evaluación de riesgo		Especifica objetivos relevantes	8. ¿En su organización definen los objetivos con suficiente claridad, que permita identificar y evaluar los riesgos?
				Identifica y analiza los riesgos	9. ¿En su organización identifican los riesgos, para corregirlos?
				Evalúa riesgo de fraude	10. ¿En su organización evalúan los riesgos y se toman medidas correctivas?
				Identifica y evalúan los cambios importantes	11. ¿En su organización identifican y evalúan los cambios que podrían afectar el sistema de control interno?
		Actividades de control		Define y desarrolla actividades de control	12. ¿En su organización definen y desarrollan actividades de control para mitigar el riesgo?
				Define y desarrolla controles generales sobre tecnología	13. ¿Las operaciones realizadas en su organización se contabilizan diariamente?

				Implementación a través de políticas y procedimientos	14. ¿Existe en su organización la implementación de políticas y procedimientos que ayuden a enfrentar los riesgos a los que están expuestos?
				Información relevante	15. ¿Implementan en su organización los medios que permitan a cada área elaborar información relevante?
			Sistemas de Información	Comunica internamente	16. ¿Existe buena comunicación dentro de su organización que ayude a obtener información de calidad?
				Comunica externamente	17. ¿Existe buena comunicación externa que ayude a obtener información de calidad?
			Supervisión del sistema de control – monitoreo	Evaluaciones continuas o independientes	18. ¿Realizan evaluaciones constantes dentro de su organización?
				Evalúa y comunica deficiencias	19. ¿Corrigen oportunamente las deficiencias de control dentro de su organización?

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

4.4.1. Técnicas

La técnica que se manejó en la investigación fue la encuesta. Según Cortes & Iglesias (2011) nos mencionan que: “La encuesta posibilita descubrir los componentes de los mundos de sus participantes y los constructos con arreglo a los cuales esos mundos están estructurados” (p.36).

Mientras que el instrumento de recojo de información será el cuestionario. “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (Hernandez, 2014, p.217).

4.4.2. Instrumentos

El instrumento de recojo de información fue el cuestionario. “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (Hernandez, 2014, p.217).

4.5. Plan de análisis.

En la investigación se ejecutó un análisis descriptivo, ya que se usaron figuras y tablas considerando los resultados para así describir el contexto del sistema de control interno de la pequeña empresa “Restaurant Pollería Karaoke Pachas” S.R.L del distrito de Huaraz - Huaraz, 2021. Y para el procesamiento de la información recopilada se utilizó el programa virtual de Microsoft Excel.

4.6. Matriz de consistencia

Título de la tesis: Caracterización de los factores relevantes del control interno de la pequeña empresa “Restaurant Pollería Karaoke Pachas” S.R.L. del distrito de Huaraz - Huaraz, 2021

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<p>Problema general - ¿ Cuáles son las características de los factores relevantes del control interno de la pequeña empresa “Restaurant Pollería Karaoke Pachas” S.R.L. del distrito de Huaraz - Huaraz, 2021?</p> <p>Problemas específicos - ¿ Cuáles son las características de los factores relevantes del entorno de control de la pequeña empresa “Restaurant Pollería Karaoke Pachas” S.R.L. del distrito de Huaraz - Huaraz, 2021? - ¿ Cuáles son las características de los factores relevantes de la evaluación de riesgos de la pequeña empresa “Restaurant Pollería Karaoke Pachas” S.R.L. del distrito de Huaraz - Huaraz, 2021? - ¿ Cuáles son las características de los factores relevantes de las actividades de control de la pequeña empresa “Restaurant Pollería Karaoke Pachas” S.R.L. del distrito de Huaraz - Huaraz, 2021? - ¿ Cuáles son las características de los factores relevantes de la información y comunicación de la pequeña empresa “Restaurant Pollería Karaoke Pachas” S.R.L. del distrito de Huaraz - Huaraz, 2021? - ¿ Cuáles son las características de los factores relevantes de las actividades de supervisión de la pequeña empresa “Restaurant Pollería Karaoke Pachas” S.R.L. del distrito de Huaraz - Huaraz, 2021?</p>	<p>Objetivo General - Determinar las características de los factores relevantes del control interno de la pequeña empresa “Restaurant Pollería Karaoke Pachas” S.R.L. del distrito de Huaraz - Huaraz, 2021.</p> <p>Objetivos específicos - Describir las características de los factores relevantes del entorno de control de la pequeña empresa “Restaurant Pollería Karaoke Pachas” S.R.L. del distrito de Huaraz - Huaraz, 2021. - Describir las características de los factores relevantes de la evaluación de riesgos de la pequeña empresa “Restaurant Pollería Karaoke Pachas” S.R.L. del distrito de Huaraz - Huaraz, 2021. - Describir las características de los factores relevantes de las actividades de control de la pequeña empresa “Restaurant Pollería Karaoke Pachas” S.R.L. del distrito de Huaraz - Huaraz, 2021. - Describir las características de los factores relevantes de la información y comunicación de la pequeña empresa “Restaurant Pollería Karaoke Pachas” S.R.L. del distrito de Huaraz - Huaraz, 2021. - Describir las características de los factores relevantes de las actividades de supervisión de la pequeña empresa “Restaurant Pollería Karaoke Pachas” S.R.L. del distrito de Huaraz - Huaraz, 2021.</p>	<p>La investigación no demanda de hipótesis por ser una investigación descriptiva.</p>	<p>Tipo de investigación Cuantitativo Nivel de investigación Descriptivo – aplicativo de estudio de caso. Diseño de investigación Descriptivo - no experimental de corte transversal Población Representada por 8 trabajadores de la pequeña empresa Restaurant Pollería Karaoke Pachas” S.R.L. del distrito de Huaraz - Huaraz, 2020. Muestra Representada por 8 trabajadores de la pequeña empresa Restaurant Pollería Karaoke Pachas” S.R.L. del distrito de Huaraz - Huaraz, 2020. Plan de análisis Análisis descriptivo</p>

4.7. Principios éticos.

En la investigación se tuvo en cuenta los principios éticos siguientes:

- **Protección a las personas:** Se respetó la dignidad humana, su identidad, su diversidad, confidencialidad y privacidad; por ser ellos el fin de nuestra investigación mas no el medio; respetaremos sus derechos fundamentales durante la investigación.
- **Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad:** Existió un cuidado del medio ambiente a través de medidas y planificación de acciones para evitar daños.
- **Libre participación y derecho a estar informado:** Se respetó la voluntad de participación de las personas involucradas en nuestra investigación y el derecho a estar informado.
- **Beneficencia no maleficencia:** Como investigador se identificó los daños y riesgos que puedan afectar a los participantes de la investigación, para así poder disminuir los efectos negativos y maximizar beneficios.
- **Justicia:** Se realizo la equidad y la justicia de las personas, permitiendo acceder a los resultados de nuestra investigación.
- **Integridad científica:** Mantuvimos la integridad científica dentro de nuestra investigación, evaluando y declarando daños, riesgos y beneficios que puedan afectar a las personas participantes en nuestra investigación.

V. Resultados

5.1. Resultados

Tabla 1

Programa de conducta que incluya integridad y valores éticos.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	63
No	3	37
No Responde	0	0
Total	8	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la pequeña empresa “Restaurant Pollería Karaoke Pachas” S.R.L. del distrito de Huaraz - Huaraz, 2021.

Tabla 2

Importancia de la integridad y los valores éticos para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	100
No	0	0
No Responde	0	0
Total	8	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la pequeña empresa “Restaurant Pollería Karaoke Pachas” S.R.L. del distrito de Huaraz - Huaraz, 2021.

Tabla 3

Supervisión del desarrollo y desempeño del control interno.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	37
No	5	63
No Responde	0	0
Total	8	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la pequeña empresa “Restaurant Pollería Karaoke Pachas” S.R.L. del distrito de Huaraz - Huaraz, 2021.

Tabla 4

Estructura organizacional de la empresa.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	50
No	4	50
No Responde	0	0
Total	8	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la pequeña empresa “Restaurant Pollería Karaoke Pachas” S.R.L. del distrito de Huaraz - Huaraz, 2021.

Tabla 5

Separación de funciones y responsabilidades.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	100
No	0	0
No Responde	0	0
Total	8	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la pequeña empresa “Restaurant Pollería Karaoke Pachas” S.R.L. del distrito de Huaraz - Huaraz, 2021.

Tabla 6

Capacidades para llevar a cabo las responsabilidades asignadas.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	100
No	0	0
No Responde	0	0
Total	8	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la pequeña empresa “Restaurant Pollería Karaoke Pachas” S.R.L. del distrito de Huaraz - Huaraz, 2021.

Tabla 7

Medidas de desempeño que establecen la organización.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	63
No	3	37
No Responde	0	0
Total	8	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la pequeña empresa “Restaurant Pollería Karaoke Pachas” S.R.L. del distrito de Huaraz - Huaraz, 2021.

Tabla 8

Los objetivos con suficiente claridad, que permita identificar y evaluar los riesgos.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	63
No	2	25
No Responde	1	12
Total	8	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la pequeña empresa “Restaurant Pollería Karaoke Pachas” S.R.L. del distrito de Huaraz - Huaraz, 2021.

Tabla 9*Identificación de los riesgos para corregirlos.*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	63
No	2	25
No Responde	1	12
Total	8	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la pequeña empresa “Restaurant Pollería Karaoke Pachas” S.R.L. del distrito de Huaraz - Huaraz, 2021.

Tabla 10*Evaluación de los riesgos y la toma de medidas correctivas.*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	63
No	3	37
No Responde	0	0
Total	8	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la pequeña empresa “Restaurant Pollería Karaoke Pachas” S.R.L. del distrito de Huaraz - Huaraz, 2021.

Tabla 11

Identificación y evaluación de los cambios que podrían afectar el sistema de control interno.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	29
No	2	29
No Responde	4	42
Total	8	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la pequeña empresa “Restaurant Pollería Karaoke Pachas” S.R.L. del distrito de Huaraz - Huaraz, 2021.

Tabla 12

Definición y desarrollo de actividades de control para mitigar el riesgo.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	63
No	3	37
No Responde	0	0
Total	8	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la pequeña empresa “Restaurant Pollería Karaoke Pachas” S.R.L. del distrito de Huaraz - Huaraz, 2021.

Tabla 13

Contabilizan diaria de las operaciones en la organización.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	50
No	4	50
No Responde	0	0
Total	8	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la pequeña empresa “Restaurant Pollería Karaoke Pachas” S.R.L. del distrito de Huaraz - Huaraz, 2021.

Tabla 14

Implementación de políticas y procedimientos que ayuden a enfrentar los riesgos a los que están expuestos.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	75
No	2	25
No Responde	0	0
Total	8	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la pequeña empresa “Restaurant Pollería Karaoke Pachas” S.R.L. del distrito de Huaraz - Huaraz, 2021.

Tabla 15

Implementación en la organización de los medios que permitan a cada área elaborar información relevante.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	63
No	3	37
No Responde	0	0
Total	8	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la pequeña empresa “Restaurant Pollería Karaoke Pachas” S.R.L. del distrito de Huaraz - Huaraz, 2021.

Tabla 16

Comunicación dentro de la organización que ayude a obtener información de calidad.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	87
No	1	13
No Responde	0	0
Total	8	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la pequeña empresa “Restaurant Pollería Karaoke Pachas” S.R.L. del distrito de Huaraz - Huaraz, 2021.

Tabla 17

Comunicación externa que ayude a obtener información de calidad.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	63
No	3	37
No Responde	0	0
Total	8	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la pequeña empresa “Restaurant Pollería Karaoke Pachas” S.R.L. del distrito de Huaraz - Huaraz, 2021.

Tabla 18

Evaluaciones constantes dentro de la organización.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	50
No	4	50
No Responde	0	0
Total	8	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la pequeña empresa “Restaurant Pollería Karaoke Pachas” S.R.L. del distrito de Huaraz - Huaraz, 2021.

Tabla 19

Oportunas correcciones de las deficiencias de control dentro de la organización.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	63
No	3	37
No Responde	0	0
Total	8	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la pequeña empresa “Restaurant Pollería Karaoke Pachas” S.R.L. del distrito de Huaraz - Huaraz, 2021.

5.2. Análisis de resultados

Tabla 1

Del total de los trabajadores encuestados de la pequeña empresa “Restaurant Pollería Karaoke Pachas” S.R.L., el 63% manifestaron que dentro de la empresa cuentan con un programa de conducta que envuelva integridad y valores éticos, mientras que el 37% niegan que cuentan con un programa de conducta; reflejando así estos resultados que la mayoría de trabajadores de la empresa considera que cuentan con un programa de conducta que contenga integridad y valores éticos.

Tabla 2

Del 100% de los trabajadores encuestados, el 100% de encuestados dijeron que si siendo el total de los encuestados, esto significa que el total de trabajadores encuestados consideran importante la integridad y los valores éticos como apoyo en el funcionamiento del control interno. Arribasplata & Palacios (2018) mencionan: “La importancia de los valores éticos radica en que al ponerlos en práctica se genera un ambiente de trabajo saludable, logrando alcanzar un buen nivel en el desempeño laboral” (p.23).

Tabla 3

Del total de los trabajadores encuestados de la pequeña empresa “Restaurant Pollería Karaoke Pachas” S.R.L., el 63% mencionaron que no, mientras que el 37% dijeron que si, reflejando estos resultados que la mayoría de trabajadores encuestados niegan que el gerente de la empresa realiza supervisiones del desarrollo del control interno. Malpaso, (2018) cita: “Una de las obligaciones de la administración de la organización es la supervisión, vigilancia y desempeño del sistema de control interno, por lo tanto, el gerente deberá demostrar la capacidad de supervisión” (p. 21).

Tabla 4

Del 100% de los trabajadores encuestados, el 50% dijeron que no cuenta su empresa con una estructura organizacional, mientras que el 50% restante afirmaron que sí, significando este resultado que la mayoría manifiesta que la empresa no cuenta con una estructura organizacional. Palomino (2020) dice: “Es necesario que una empresa tenga una estructura organizacional adecuado, para que permita el flujo de informaciones en cuanto a las actividades operacionales y administrativas de la gerencia” (p.21)

Tabla 5

Del total de los trabajadores encuestados de la pequeña empresa “Restaurant Pollería Karaoke Pachas” S.R.L., el 100% dijo que si cuentan con separación de funciones.

Tabla 6

Del 100% de los trabajadores encuestados, el 100% afirma que tienen la capacidad para llevar a cabo las responsabilidades que se les asigno. Malpaso (2018)

menciona: “Los recursos humanos en cada uno de los niveles son encargados de ejercer una determinada responsabilidad para el logro de los objetivos ya sea comunes o individuales dentro de la organización” (p.21).

Tabla 7

Del total de los trabajadores encuestados de la pequeña empresa “Restaurant Pollería Karaoke Pachas” S.R.L., el 63% dijo que si, mientras que el 37% dijo que no, reflejando como resultado que la mayoría de los trabajadores encuestados considera que en la empresa se realizan medidas de desempeño. Malpaso (2018) afirma: “La administración es la encargada de velar por la implementación, cumplimiento y evaluación del sistema de control interno deberá dar ejemplo cumpliendo estas responsabilidades básicas para que todo el recurso humano de la entidad también se sienta identificado” (p. 21)

Tabla 8

Del 100% de los trabajadores encuestados, el 63% dijo que en la empresa si definen los objetivos con claridad para que permita identificar y evaluar los riesgos, el 25% dijo que no y el 12% restante no respondió. Palomino (2020) dice: “Es importante fijar objetivos ya que a través de ellos se identifica factores críticos en cuanto al éxito empresarial; las responsabilidades para el establecimiento de criterios para medir y prevenir riesgos son del gerente” (p. 22)

Tabla 9

Del total de los trabajadores encuestados de la pequeña empresa “Restaurant Pollería Karaoke Pachas” S.R.L., el 63% dijo que si, el 25% dijeron que no y el 12% restante no responde; significando que la mayoría considera que si identifican los riesgos para corregirlos. Malpaso (2018) cita que: “Se identifican los riesgos para la

consecución de sus objetivos a través de la entidad y analiza los riesgos como base para determinar cómo se debe gestionar” (p. 22).

Tabla 10

Del 100% de los trabajadores encuestados, el 63% dijo que si, que en la empresa evalúan los riesgos, y el 37% dijo que no se evalúan los riesgos, significando que la mayoría de los encuestados consideran que si se evalúan los riesgos y se toman medidas correctivas.

Tabla 11

Del total de los trabajadores encuestados de la pequeña empresa “Restaurant Pollería Karaoke Pachas” S.R.L., el 43% no respondió, el 29% dijo que, si y mientras que el 28% dijeron que no, reflejando que la mayoría desconoce que en la empresa evalúan los cambios que afectarían en la organización. Malpaso (2018) dice: “La organización deberá identificar y evaluar aquellos cambios que podría afectar al sistema de control interno, la organización debe diseñar políticas que ayuden a enfrentar de forma eficaz los posibles riesgos potenciales” (p. 23).

Tabla 12

Del 100% de los trabajadores encuestados, el 63% dijo que si, que en la empresa tienen definidas sus actividades de control para mitigar el riesgo y la desarrollan, y el 37% respondieron que no. Palomino (2020) cita que: “Estas actividades se aplican para disminuir riesgos potentes, esto implica una amenaza en las metas, objetivos y misión para el resguardo de recursos propios de la empresa” (p. 22).

Tabla 13

Del total de los trabajadores encuestados de la pequeña empresa “Restaurant Pollería Karaoke Pachas” S.R.L., el 50% respondió que sí, que la empresa

contabiliza diariamente sus operaciones, mientras que el otro 50% dijo que no se contabilizan diariamente las operaciones en la empresa.

Tabla 14

Del 100% de los trabajadores encuestados, el 75% dijo que sí mientras que el 25% respondió que no, que no existe políticas y procedimientos que ayuden a enfrentar los riesgos a los que están expuestos en la entidad. Malpaso (2018) dice que: “Implementa las actividades de control por medio de lineamientos, los lineamientos reflejan las afirmaciones de la administración sobre lo que debe hacerse para llevar a cabo los controles” (p. 24).

Tabla 15

Del total de los trabajadores encuestados de la pequeña empresa “Restaurant Pollería Karaoke Pachas” S.R.L., el 63% dijo que sí que la organización implementa los medios que permitan a cada área elaborar información relevante, mientras que el 37% respondió que no se implementan los medios que permitan a cada área elaborar información relevante.

Tabla 16

Del 100% de los trabajadores encuestados, el 87% respondió que hay una buena comunicación dentro de su organización que ayude a obtener información de calidad. Palomino (2020) cita que: “La información y comunicación constante es muy importante para la empresa, facilitando así el logro de sus objetivos” (p. 23).

Tabla 17

Del total de los trabajadores encuestados de la pequeña empresa “Restaurant Pollería Karaoke Pachas” S.R.L., el 63% respondió que sí milita una beneficiosa información exterior que favorezca a conseguir comunicación de calidad, mientras

que el 37% dijo que no existe buena comunicación externa que ayude a obtener información de calidad.

Tabla 18

Del 100% de los trabajadores encuestados, el 50% dijeron que si, mientras que el otro 50% dijo que no, significando que la mitad considera que se realizan evaluaciones constantes dentro de la entidad. Malpaso (2018) afirma que: “Se desarrolla y realiza evaluaciones continuas con el fin de obtener resultados sobre el buen desempeño del sistema de control interno” (p. 26).

Tabla 19

Del total de los trabajadores encuestados de la pequeña empresa “Restaurant Pollería Karaoke Pachas” S.R.L., el 63% dijo que, si se corrigen oportunamente las deficiencias de control dentro de la entidad, mientras que el 37% respondió que no se corrigen oportunamente las deficiencias de control dentro de la entidad.

VI. Conclusiones y recomendaciones

6.1. Conclusiones

Conclusión general:

Respecto al objetivo general se concluyó que las características de los factores relevantes del control interno de la pequeña empresa “Restaurant Pollería Karaoke Pachas” S.R.L. del distrito de Huaraz - Huaraz, 2021, deben ser de acuerdo al modelo COSO III, donde se detalla los aspectos a mejorar en cada componente correspondiente que son: entorno de control, evaluación de riesgo, actividades de control, sistemas de información y supervisión del sistema de control – monitoreo. Y por último como aporte del investigador es importante señalar que el modelo COSO III es fundamental para cumplir con

los objetivos de la empresa.

6.1.1. Respecto al Objetivo Especifico N°01

Según los resultados se concluye que los trabajadores consideran importante el entorno de control en la empresa; pero también se ha determinado que no existe una supervisión del desarrollo y desempeño del control interno siendo este una problemática para la empresa y además que la mitad de trabajadores considera que no tienen una estructura organizacional definida.

6.1.2. Respecto al Objetivo Especifico N°02

Se concluyó que en la evaluación de riesgos en la empresa según los resultados realizados a los trabajadores consideran que no identifican y evalúan los cambios que puedan afectar al sistema de control generando esto una gran deficiencia para el cumplimiento de las metas.

6.1.3. Respecto al Objetivo Especifico N°03

De acuerdo a los resultados se concluyó que respecto al componente de actividades de control los trabajadores consideran que, si existe políticas y procedimientos que ayuden a enfrentar los riesgos a los que están expuestos en la entidad, pero también existe un porcentaje alto como la mitad de encuestados que manifiesta que no se contabilizan diariamente las operaciones realizadas en la empresa siendo esta una deficiencia para el control interno.

6.1.4. Respecto al Objetivo Especifico N°04

Se concluyó que los sistemas de información en la empresa; según los resultados realizados en la empresa los trabajadores consideran que si milita

una beneficiosa información exterior que favorezca a conseguir comunicación de calidad, y que también hay una ventajosa comunicación dentro de la empresa que contribuya a obtener información de calidad.

6.1.5. Respecto al Objetivo Especifico N°05

De acuerdo a los resultados se concluye que la supervisión del sistema de control – monitoreo en la empresa no es muy sólida debido a que no existen evaluaciones constantes dentro de la empresa y que un porcentaje importante de trabajadores encuestados consideran que en la empresa no se corrigen oportunamente las deficiencias de control dentro de la empresa.

6.2. Recomendaciones

Con relación a los análisis de los resultados conseguidos en la presente investigación y a la información bibliográfica recopilada a través del informe COSO III, se realiza algunas propuestas para que la empresa pueda realizar.

- Se recomienda que la empresa realice la supervisión de desarrollo y desempeño del sistema de control interno a través de encuestas o entrevistas periódicas a los trabajadores de la empresa para así no tener una problemática con el desarrollo del control interno.
- Como recomendación respecto a las actividades de control se recomienda a la empresa contratar un contador(a) o auxiliar contable que realice la contabilización de las operaciones realizadas diariamente, ya que esto es un gran problema para la entidad debido a que no tendrán una buena información financiera para así poder identificar si están logrando sus objetivos.

Aspectos Complementarios

Referencias Bibliográficas

- Apaza, J. (2018). *Control interno – COSO III y gestión administrativa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento de la región Puno*. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Union]. Repositorio Institucional UPEU. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2099/Juan_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Aristizabal, C., & Fernandez, Y. (2017). *Diseño de los procedimientos de control interno para la gestión de inventarios de la Comercializadora J&F*. [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Javeriana Cali]. Repositorio Institucional PUJC. <https://docplayer.es/63502430-Diseno-de-los-procedimientos-de-control-interno-para-la-gestion-de-inventarios-de-la-comercializadora-j-f.html>
- Arribasplata, F., & Palacios, E. (2018). *Los valores éticos y el desempeño laboral en la Dirección Regional de la Producción, Cajamarca*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27857/arribasplata_hf.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 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*. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Repositorio Institucional de la ULADECH. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14471/control_interno_gestion_administrativa_y_servicios_asto_cubas_karen_grace.pdf?sequence=1&isAllowed=y

e=1&isallowed=y

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera ed). PEARSON EDUCACIÓN.

Cabrera, S., & Lindo, G. (2017). *Efectos de la Implementación del Control Interno según COSO III sobre las existencias de la empresa Manufacturas Kukuli S.A.C del distrito San Juan de Lurigancho - Perú en el periodo 2015*. [Tesis de licenciatura, Universidad Tecnológica del Peru]. Repositorio Institucional de la UTP
https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/1960/Silvanna%20Cabrera_Gerald%20Lindo_Trabajo%20de%20Suficiencia%20Profesional_Titulo%20Profesional_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Castillo, O. (2019). *Características del control interno en la distribuidora inversiones Toms SRL del Distrito de Independencia, 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Repositorio Institucional de la ULADECH.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/12130/control_interno_distribuidora_castillo_rodriguez_odar_jean_pierre.pdf?sequence=1&isallowed=y

Castro, L., Castro, M., & Lopez, R. (2019). “*Evaluación del control interno en el Proceso de almacenaje de insumos según el marco integrado COSO 2013 en el Restaurant Tuttimar E.I .R.L. distrito de Miraflores en el año 2017 .*” [Tesis de licenciatura, Universidad Tecnológica del Peru]. Repositorio Institucional de la UTP
<https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2413/Luis%20Castro%20Lopez%20R.%20Evaluacion%20del%20control%20interno%20en%20el%20proceso%20de%20almacenaje%20de%20insumos%20segun%20el%20marco%20integrado%20COSO%202013%20en%20el%20restaurant%20tuttimar%20e.i.%20r.l.%20distrito%20de%20miraflores%20en%20el%20año%202017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ro_Maria%20Castro_Roscio%20Lopez_Trabajo%20de%20Suficiencia%20Profesional_Titulo%20Profesional_2019.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Chinchay, J. (2020). *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en la empresa EDG MACKENZIE Contratistas Generales S.A.C, Piura, 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Repositorio Institucional de la ULADECH.

<http://repositorio.uladech.edu.pe/xmlui/handle/123456789/15764?show=full>

Condor, S. (2013). *Sistema de informacion y su incidencia en la administracion de inventarios de las mypes de la region Junin*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Centro del Peru]. Repositorio Institucional de la UNCP.

<https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/2435/Condor%20Orihuela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Contraloria General de la Republica. (2014). *Marco conceptual del control interno*. http://www.mincetur.gob.pe/wp90content/uploads/documentos/institucional/sistema_de_control_interno/Marco_Conceptual_SCI.pdf

Correa, J., & Galloso, B. (2018). *El control interno basado en el informe COSO III y su influencia en el área de producción de la curtiembre ecológica del Norte E.I.R.L., distrito De LA Esperanza, año 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio Institucional de la UPAO. https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/4327/1/re_cont_jhon.correa_brayan.galoso_control.interno_datos.pdf

Cortes, M., & Iglesias, M. (2011). *Generalidades sobre Metodologías de la Investigación*. 174 p.

http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.p

df

Delgado, L., & Valderrama, M. (2017). *La auditoría interna basada en el COSO III y su contribución en la evaluación operativa de la empresa premezclados KEN SAC, Trujillo 2016*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio Institucional de la UPAO.

<https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/3011>

Delgado, N. (2019). *Evaluación del proceso de abastecimiento y distribución de medicamentos, utilizando metodología COSO 2013, y diseño de medidas correctivas para una eficaz atención a los usuarios en el hospital docente Las Mercedes de Chiclayo*. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio Institucional de la USAT.

http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/2521/TL_DelgadoFernandezNancy.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Estrella, J. (2017). “*La Nueva Ley MYPE y su influencia en los derechos laborales de los trabajadores en la provincia de Pasco en el periodo 2016 – 2017*” [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Los Andes]. Repositorio Institucional de la UPLA

[https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/677/estrella%20c](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/677/estrella%20carbajal%20jhon%20richard.pdf?sequence=1&isallowed=y)
[arbjal%20jhon%20richard.pdf?sequence=1&isallowed=y](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/677/estrella%20c)

Gallardo, L. (2017). *Análisis de control interno y propuesta de instrumentos de gestión para la Empresa Restaurant Pollería La Esquinita S.R.L., Nuevo Chimbote 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la UCV.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12354/gallardo_jl.

- pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernandez Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A.
- Herrera, B. (2011). *Análisis estructural de las MYPEs y PYMEs*. UNMSM. 18. (69–89).
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/3706/2970>
- Herrera, Y. (2019). *Control Interno COSO III y su relación con el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Agropecuaria Santo Domingo S.A.C. Trujillo, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
Repositorio Institucional de la UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37411/herrera_ty.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Leon, M. (2020). *Características del control interno de la pequeña empresa “agroindustria la perla del Huascarán” S.R.L. de la provincia de Huaraz, 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].
Repositorio Institucional de la ULADECH.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9301/financiamiento_rentabilidad_gonzales_torres_arturo_manuel.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Lizarazu, A. (2019). *Políticas contables y las sanciones tributarias en las empresas de hospedaje del distrito de Puente Piedra, año 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la UCV.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46289/Mestanza_ARG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Malpaso, M. (2018). *Control interno en la librería “Multiservicios Jhandeth” - Huaraz, 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Repositorio Institucional de la ULADECH
- Melendez, J. (2016). *Control Interno*. U. C. L. Á. de C. (Ed.)
<https://docplayer.es/54400600-Juan-bladimiro-melendez-torres-control-interno-universidad-catolica-los-angeles-de-chimbote-sistema-de-universidad-abierta-1.html>
- Meneses, M. (2019). *Caracterización de la gestión de calidad, en atención al cliente de las MYPES, sector servicio – rubro restaurant: caso “Plaza Restaurant”, Cañete, 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Repositorio Institucional de la ULADECH.
http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/red2017-eng-8ene.pdf?sequence=12&isallowed=y%0ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_sistem_pembetulan_terpusat_strategi_melestari
- Otero, X. (2019). *El control interno financiero y la conciliación bancaria de la empresa Simmtelp Comunicaciones SAC , distrito Puente Piedra – 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42693/otero_mxw.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Palomino, E. (2020). *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales. Caso: empresa*

“Constructora & Consultora Ciedras” E.I.R.L. del distrito de Huaraz, 2019.

[Tesis de licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].

Repositorio Institucional de la ULADECH.

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16915/control_interno_mypes_y_servicios_palomino_valderrama_elva_yeni.pdf?sequence=1&isallowed=y

Paredes, A. (2018). *Evaluación del control interno mediante la metodología COSO 2013 al departamento financiero del instituto ecuatoriano de seguridad social, centro de especialidades Letamendi en el período 2016-2017.* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Institucional de la UCSG.

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10921/1/t-ucsg-pos-mae-179.pdf>

Rafael, S. (2018). *Nivel de aplicación de las políticas de servicio por los trabajadores del servicio de ambulancia SANNA, Lima - 2018.* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Callao]. Repositorio Institucional de la UNAC.

http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3380/rafael%20rodriguez_tesis2da_2018.pdf?sequence=1&isallowed=y

Ramirez, C. (2019). *Características del control interno en el área de compras y ventas de la empresa “CEVIVE” E.I.R.L Huaraz, 2017.* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Repositorio Institucional de la ULADECH.

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15505/control_interno_empresas_ramirez_tarazona_claudia.pdf?sequence=1&isallowed=y

- Ramos, D. (2020). *Evaluación del área de créditos aplicando la metodología del COSO III para mejorar los indicadores de gestión en la empresa Neumáticos Chiclayo EIRL-Periodo 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio Institucional de la USAT.
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2728/1/TL_RamosGarciaDeisy.pdf
- Republica, C. de la. (2003). *LEY N° 28015*. 1–13.
<https://www4.congreso.gob.pe/comisiones/2002/discapacidad/leyes/28015.htm>
- Republica, C. de la. (2013). *Ley N° 30056*.
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-diversas-leyes-para-facilitar-la-inversion-ley-n-30056-956689-1/>
- Riquez, M. (2019). *Propuestas de mejora de factores relevantes de financiamiento y rentabilidad de las agencias de transporte interprovincial de Huánuco a Lima periodo – 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Repositorio Institucional de la ULADECH.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14508/rentabilidad_costo_riquez_bravo_milagros_stephany.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Rivera, R., Forero, Y., & Cantillo, G. (2018). *Propuesta para el diseño de un sistema de control interno administrativo y contable, basado en modelo COSO, para la empresa SAMARCOL S.A.S en la ciudad de Santa Marta*. [Tesis de licenciatura, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio Institucional de la UCC.
https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/7838/1/2018_propuesta_dise%C3%B1o_sistema.pdf

- Rojas, V. (2019). *Implementación Del Control Interno Y Su Relación Con La Rentabilidad En La Empresa “Inversiones Aurora” Srl Huaraz, 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Repositorio Institucional de la ULADECH.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16125/control_interno_empresa_rojas_bonifacio_vilma_martha.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Rojas, S. (2018). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú: caso de la empresa comercial Vasquez E.I.R.L., Sihuas, 2016*. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Repositorio Institucional de la ULADECH.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5601/control_interno_sector_comercio_rojas_chimbor_sarela_yudi.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Roque, E. (2019). *Identificación de peligros y evaluación de riesgos en la empresa servicios ARYSTA SAC*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Tecnológica De Lima Sur]. Repositorio Institucional de la UNTELS.
http://repositorio.unfels.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/123/1/Roque_Elvira_Trabajo_de_Suficiencia_2019.pdf
- Rosario, R. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa de la empresas comerciales del Perú: caso empresa servicios generales El Aldeano E.I.R.L de Sihuas, 2016*. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Repositorio Institucional de la ULADECH.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5604/control_interno_gestion_administrativa_rosario_jaramillo_raquel%20elisa.pdf?sequence=1

&isallowed=y

Saguma, Y. (2017). *Los mecanismos de control interno en los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión del año 2016*.

[Tesis de licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].

Repositorio Institucional de la ULADECH.

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

Sanchez, J. (2016). *El control interno en el área de almacén de las empresas*

comercializadoras de vidrios y aluminios del Perú: caso RIMAC GLASS SRL.

Trujillo, 2016. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles de

Chimbote]. Repositorio Institucional de la ULADECH.

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1146/control_interno_sanchez_vidal_juanita_lidia.pdf?sequence=3&isallowed=y

Santillán, M. (2018). *Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: caso de la empresa Restaurant Pollos Casa Blanca. Juanjuí,*

2017. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].

Repositorio Institucional de la ULADECH.

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4018/control_interno_logistica_santillan_ruiz_miguel.pdf?sequence=1&isallowed=y

Suyo, M. (2018). *Análisis del control interno en la empresa Restaurant Carpa Azul*

San Luis 2018. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio

Institucional de la UCV.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38716/Suyo_OMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

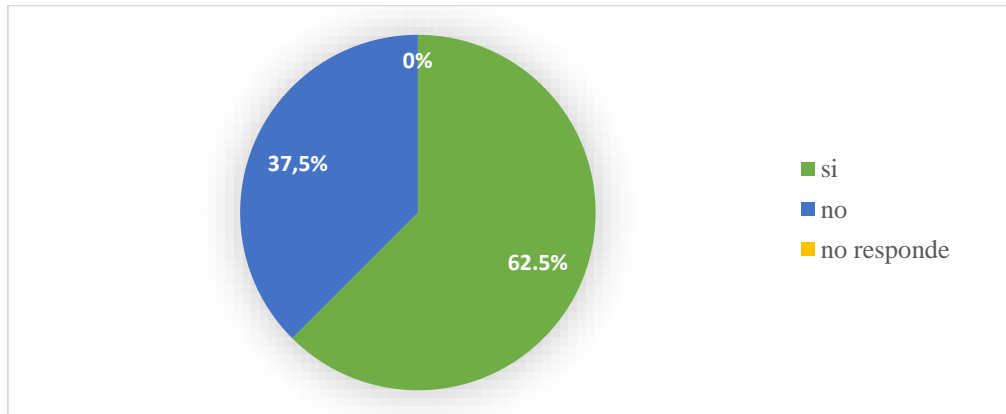
- Tello, E., & Guevara, D. (2018). *Propuesta de un sistema de control interno COSO III para contribuir en la buena gestión de la empresa “Industria Alimentaria Huacariz S.A.C” Cajamarca - 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. Repositorio Institucional de la UPAGU.
<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/776/Cont0064.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Torres, M. (2020). *Evaluación de los procedimientos de control interno aplicando el COSO III para mejorar la gestión de inventarios en la empresa SANTANA SAC, Periodo 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio Institucional de la USAT.
http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/2631/TL_TorresFloresMaria.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Trinidad, N. (2020). *Características del control interno de la Microempresa del sector comercio Multiservicios Jair E.I.R.L. - Huaraz, 2020*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Repositorio Institucional de la ULADECH.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/19581/evaluacion_riesgos_trinidad_sarzosa_noe_hugo.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Ulloa, Y. (2019). *Organización del área de logística y propuesta de aplicación de normas de control interno en el rubro de servicios de alimentos en la empresa “Venecia Restaurant S.C.R.L”, Chimbote – 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50196/Ulloa_GYE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Villarraga, H. (2018). *Estructura del sistema de evaluación del control interno basado en el modelo COSO III de la empresa Open Market*. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica de Colombia]. Repositorio Institucional de la U Católica.
<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/22613/1/Trabajo%20de%20grado.pdf>.
- Villaruel, V. (2013). *Proceso de auditoría de la información y comunicación dentro del control interno según el marco Coso II - ERM*. [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional de la PUCP.
https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4805/villaruel_victor_proceso_auditoria_informacion_control_interno_coso%20ii_erm.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Zavaleta, G. (2017). *La comunicación interna y la productividad laboral en la distribuidora ATIPANA DEX SAC. Los Olivos. Lima - 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38938/Zavaleta_RGG.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexo 2: Figuras

Figura N° 1

1. ¿Cuenta su organización con un programa de conducta que incluya integridad y valores éticos?



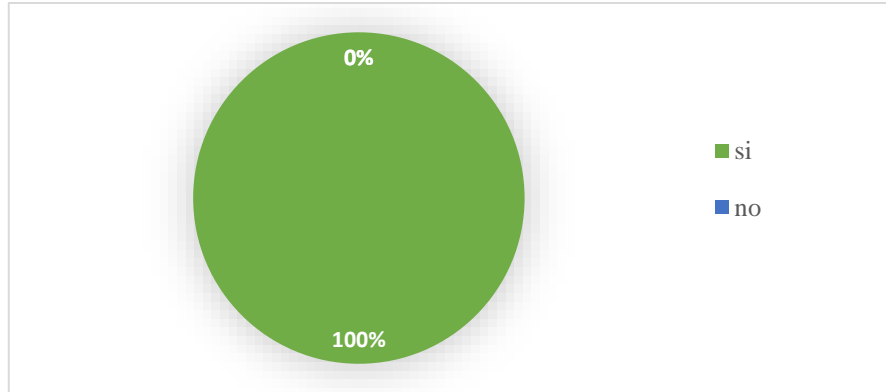
Fuente: tabla 1

Interpretación

Del total de los trabajadores encuestados de la pequeña empresa “Restaurant Pollería Karaoke Pachas” S.R.L., el 63% manifestaron que dentro de la empresa cuentan con un programa de conducta que envuelva integridad y valores éticos, mientras que el 37% niegan que cuentan con un programa de conducta; reflejando así estos resultados que la mayoría de trabajadores de la empresa considera que cuentan con un programa de conducta que contenga integridad y valores éticos.

Figura N° 2

2. ¿Considera usted importante la integridad y los valores éticos para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno?



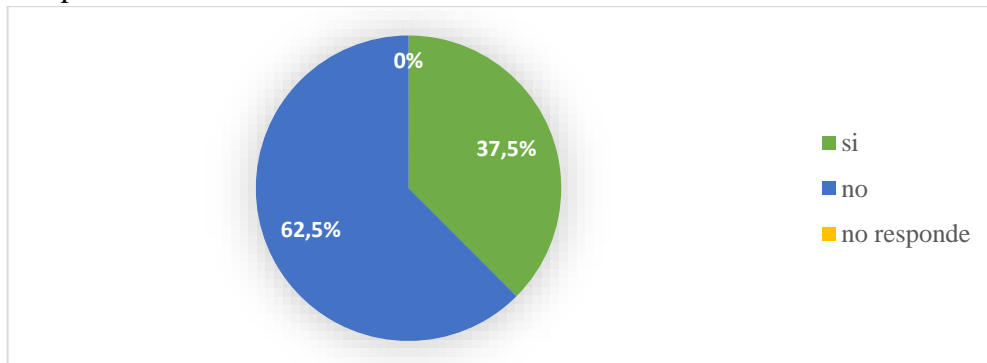
Fuente: tabla 2

Interpretación

Del 100% de los trabajadores encuestados, el 100% de encuestados dijeron que si siendo el total de los encuestados, esto significa que el total de trabajadores encuestados consideran importante la integridad y los valores éticos como apoyo en el funcionamiento del control interno. Arribasplata & Palacios (2018) mencionan: “La importancia de los valores éticos radica en que al ponerlos en práctica se genera un ambiente de trabajo saludable, logrando alcanzar un buen nivel en el desempeño laboral” (p.23).

Figura N° 3

3. ¿El gerente general de su organización ejerce supervisión del desarrollo y desempeño del control interno?



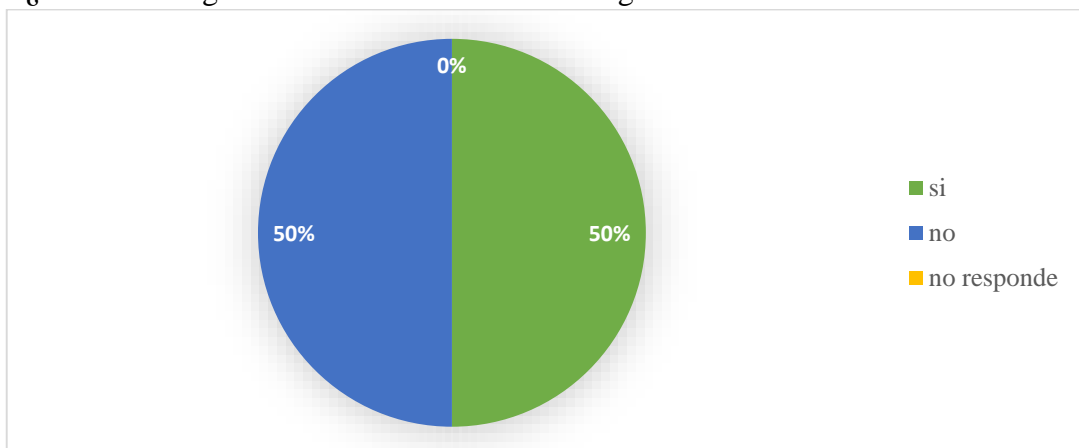
Fuente: tabla 3

Interpretación

Del total de los trabajadores encuestados de la pequeña empresa “Restaurant Pollería Karaoke Pachas” S.R.L., el 63% mencionaron que no, mientras que el 37% dijeron que sí, reflejando estos resultados que la mayoría de trabajadores encuestados niegan que el gerente de la empresa realiza supervisiones del desarrollo del control interno. Malpaso, (2018) cita: “Una de las obligaciones de la administración de la organización es la supervisión, vigilancia y desempeño del sistema de control interno, por lo tanto, el gerente deberá demostrar la capacidad de supervisión” (p. 21).

Figura N° 4

4. ¿Cuenta su organización con una estructura organizacional?



Fuente: tabla 4

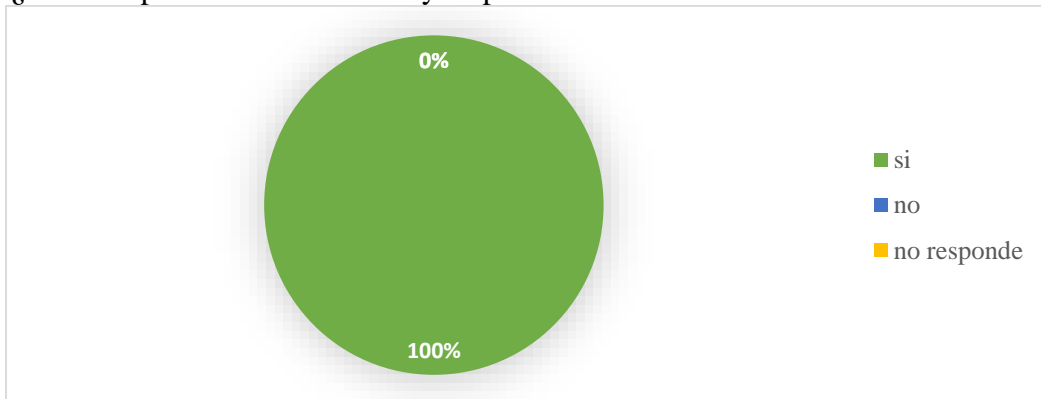
Interpretación

Del 100% de los trabajadores encuestados, el 50% dijeron que no cuenta su empresa con una estructura organizacional, mientras que el 50% restante afirmaron que sí, significando este resultado que la mayoría manifiesta que la empresa no cuenta con una estructura organizacional. Palomino (2020) dice: “Es necesario que una empresa tenga una estructura organizacional adecuado, para que permita el flujo

de informaciones en cuanto a las actividades operacionales y administrativas de la gerencia” (p.21)

Figura N° 5

5. ¿Existe separación defunciones y responsabilidades?



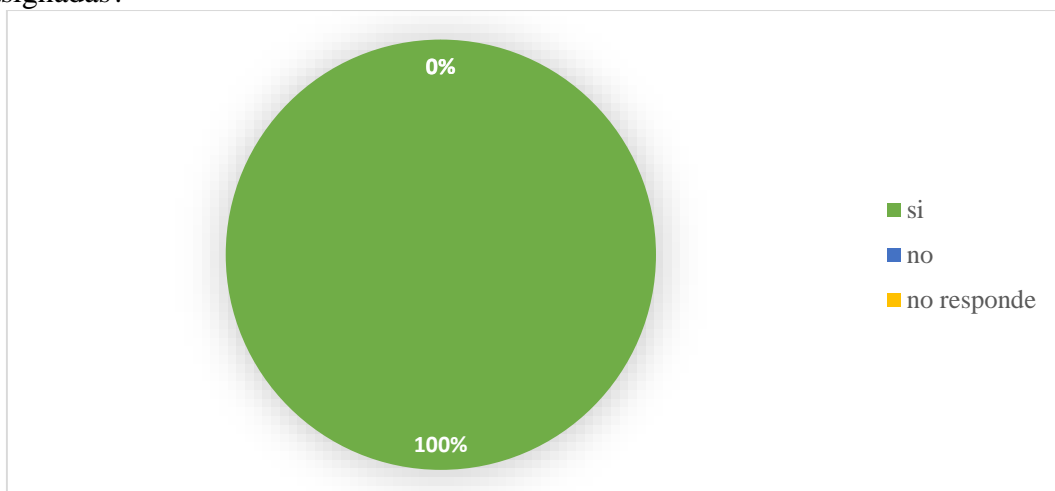
Fuente: tabla 5

Interpretación

Del total de los trabajadores encuestados de la pequeña empresa “Restaurant Pollería Karaoke Pachas” S.R.L., el 100% dijo que si cuentan con separación de funciones.

Figura N° 6

6. ¿Considera usted que tiene la capacidad para llevar a cabo las responsabilidades asignadas?



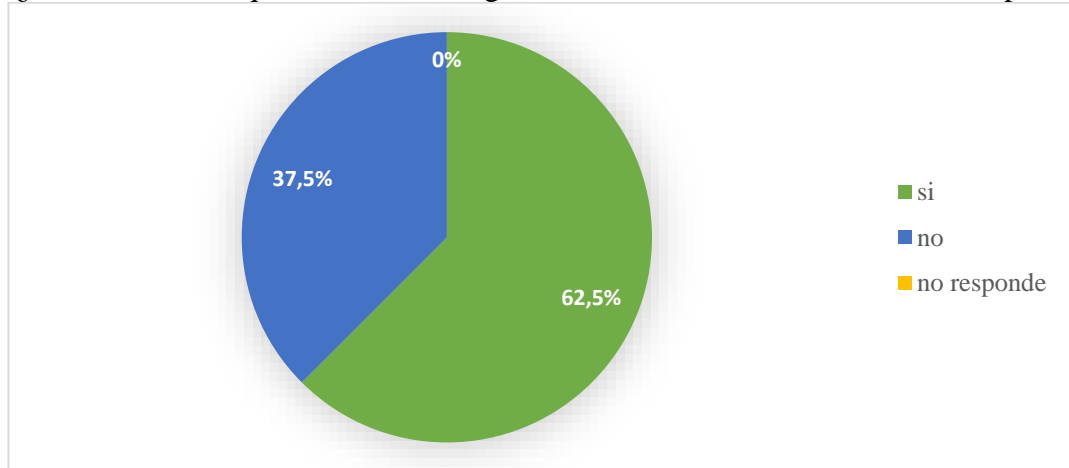
Fuente: tabla 6

Interpretación

Del 100% de los trabajadores encuestados, el 100% afirma que tienen la capacidad para llevar a cabo las responsabilidades que se les asigno. Malpaso (2018) menciona: “Los recursos humanos en cada uno de los niveles son encargados de ejercer una determinada responsabilidad para el logro de los objetivos ya sea comunes o individuales dentro de la organización” (p.21).

Figura N° 7

7. ¿Considera usted que dentro de su organización establecen medidas de desempeño?



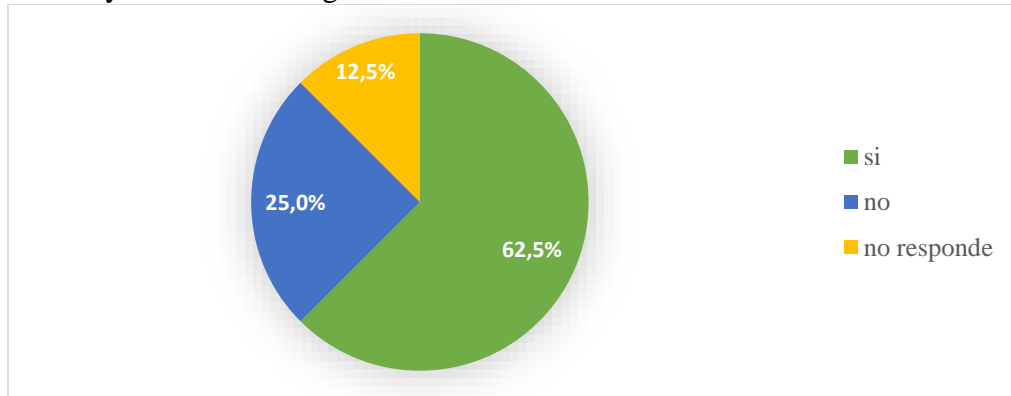
Fuente: tabla 7

Interpretación

Del total de los trabajadores encuestados de la pequeña empresa “Restaurant Pollería Karaoke Pachas” S.R.L., el 63% dijo que si, mientras que el 37% dijo que no, reflejando como resultado que la mayoría de los trabajadores encuestados considera que en la empresa se realizan medidas de desempeño. Malpaso (2018) afirma: “La administración es la encargada de velar por la implementación, cumplimiento y evaluación del sistema de control interno deberá dar ejemplo cumpliendo estas responsabilidades básicas para que todo el recurso humano de la entidad también se sienta identificado” (p. 21)

Figura N° 8

8. ¿En su organización definen los objetivos con suficiente claridad, que permita identificar y evaluar los riesgos?



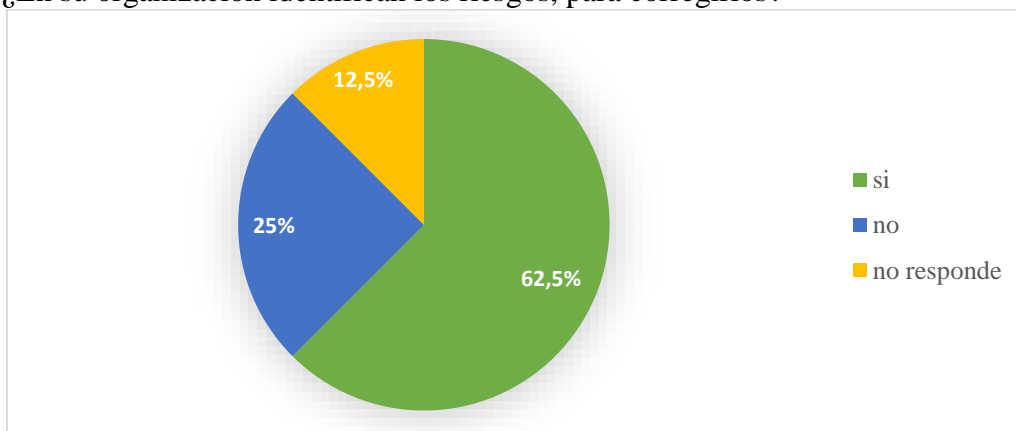
Fuente: tabla 8

Interpretación

Del 100% de los trabajadores encuestados, el 63% dijo que en la empresa si definen los objetivos con claridad para que permita identificar y evaluar los riesgos, el 25% dijo que no y el 12% restante no respondió. Palomino (2020) dice: “Es importante fijar objetivos ya que a través de ellos se identifica factores críticos en cuanto al éxito empresarial; las responsabilidades para el establecimiento de criterios para medir y prevenir riesgos son del gerente” (p. 22)

Figura N° 9

9. ¿En su organización identifican los riesgos, para corregirlos?



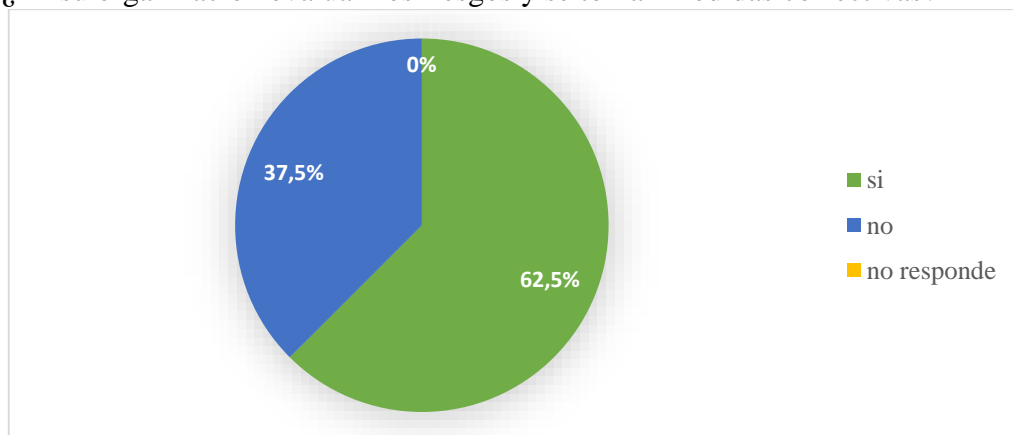
Fuente: tabla 9

Interpretación

Del total de los trabajadores encuestados de la pequeña empresa “Restaurant Pollería Karaoke Pachas” S.R.L., el 63% dijo que si, el 25% dijeron que no y el 12% restante no responde; significando que la mayoría considera que si identifican los riesgos para corregirlos. Malpaso (2018) cita que: “Se identifican los riesgos para la consecución de sus objetivos a través de la entidad y analiza los riesgos como base para determinar cómo se debe gestionar” (p. 22).

Figura N° 10

10. ¿En su organización evalúan los riesgos y se toman medidas correctivas?



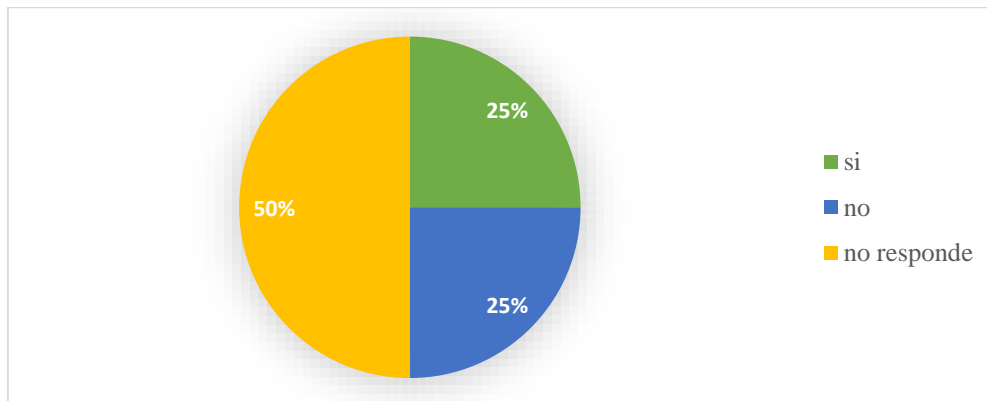
Fuente: tabla 10

Interpretación

Del 100% de los trabajadores encuestados, el 63% dijo que si, que en la empresa evalúan los riesgos, y el 37% dijo que no se evalúan los riesgos, significando que la mayoría de los encuestados consideran que si se evalúan los riesgos y se toman medidas correctivas.

Figura N° 11

11. ¿En su organización identifican y evalúan los cambios que podrían afectar el sistema de control interno?



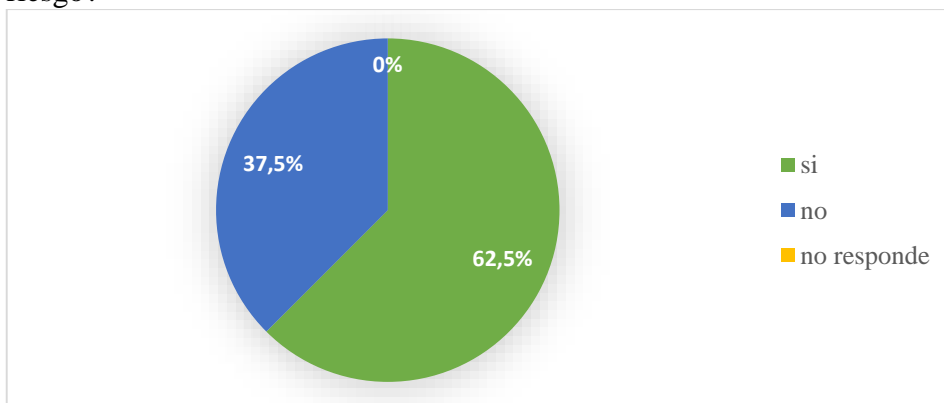
Fuente: tabla 11

Interpretación

Del total de los trabajadores encuestados de la pequeña empresa “Restaurant Pollería Karaoke Pachas” S.R.L., el 43% no respondió, el 29% dijo que, si y mientras que el 28% dijeron que no, reflejando que la mayoría desconoce que en la empresa evalúan los cambios que afectarían en la organización. Malpaso (2018) dice: “La organización deberá identificar y evaluar aquellos cambios que podría afectar al sistema de control interno, la organización debe diseñar políticas que ayuden a enfrentar de forma eficaz los posibles riesgos potenciales” (p. 23).

Figura N° 12

12. ¿En su organización definen y desarrollan actividades de control para mitigar el riesgo?



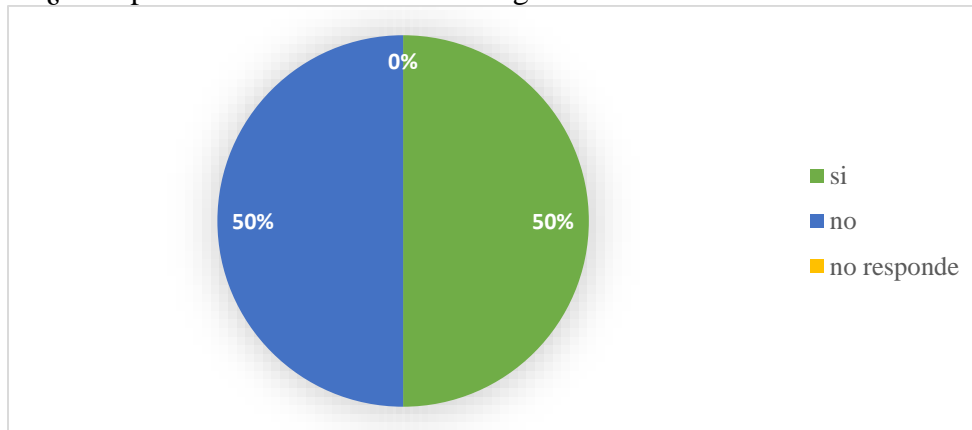
Fuente: tabla 12

Interpretación

Del 100% de los trabajadores encuestados, el 63% dijo que sí, que en la empresa tienen definidas sus actividades de control para mitigar el riesgo y la desarrollan, y el 37% respondieron que no. Palomino (2020) cita que: “Estas actividades se aplican para disminuir riesgos potentes, esto implica una amenaza en las metas, objetivos y misión para el resguardo de recursos propios de la empresa” (p. 22).

Figura N° 13

13. ¿Las operaciones realizadas en su organización se contabilizan diariamente?



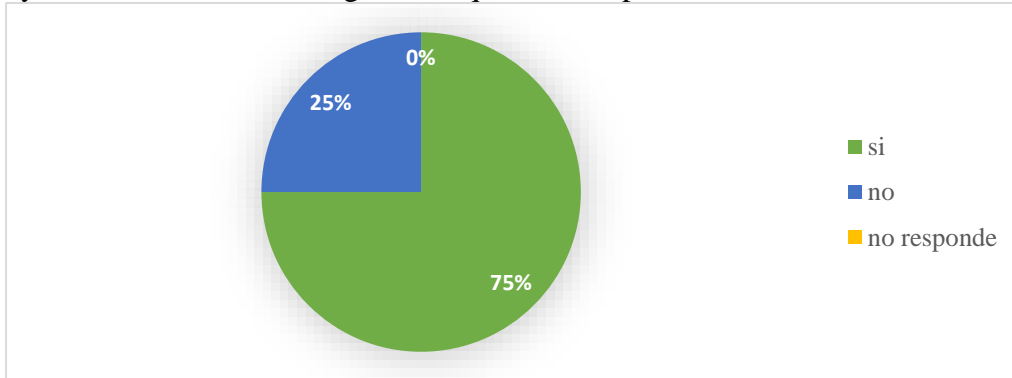
Fuente: tabla 13

Interpretación

Del total de los trabajadores encuestados de la pequeña empresa “Restaurant Pollería Karaoke Pachas” S.R.L., el 50% respondió que sí, que la empresa contabiliza diariamente sus operaciones, mientras que el otro 50% dijo que no se contabilizan diariamente las operaciones en la empresa.

Figura N° 14

14. ¿Existe en su organización la implementación de políticas y procedimientos que ayuden a enfrentar los riesgos a los que están expuestos?



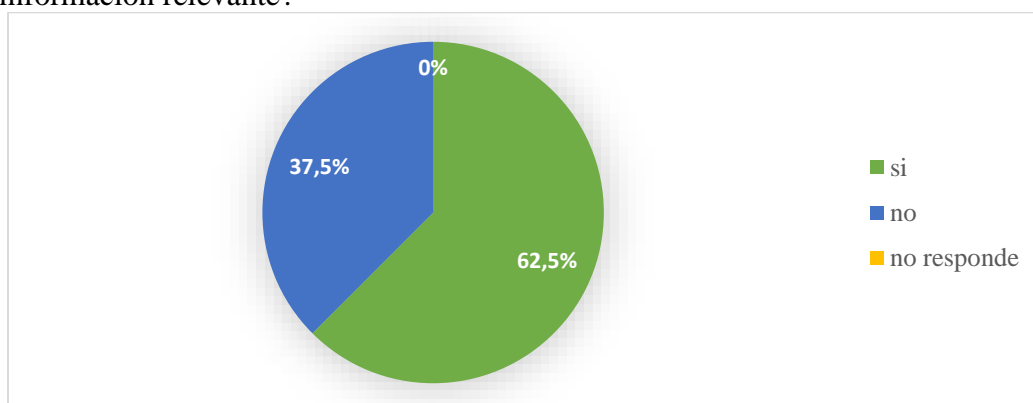
Fuente: tabla 14

Interpretación

Del 100% de los trabajadores encuestados, el 75% dijo que sí mientras que el 25% respondió que no, que no existe políticas y procedimientos que ayuden a enfrentar los riesgos a los que están expuestos en la entidad. Malpaso (2018) dice que: “Implementa las actividades de control por medio de lineamientos, los lineamientos reflejan las afirmaciones de la administración sobre lo que debe hacerse para llevar a cabo los controles” (p. 24).

Figura N° 15

15. ¿Implementan en su organización los medios que permitan a cada área elaborar información relevante?



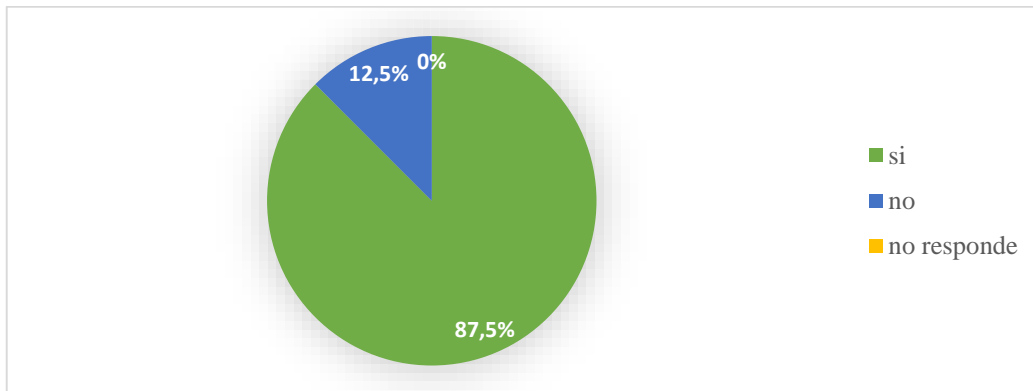
Fuente: tabla 15

Interpretación

Del total de los trabajadores encuestados de la pequeña empresa “Restaurant Pollería Karaoke Pachas” S.R.L., el 63% dijo que sí que la organización implementa los medios que permitan a cada área elaborar información relevante, mientras que el 37% respondió que no se implementan los medios que permitan a cada área elaborar información relevante.

Figura N° 16

16. ¿Existe buena comunicación dentro de su organización que ayude a obtener información de calidad?



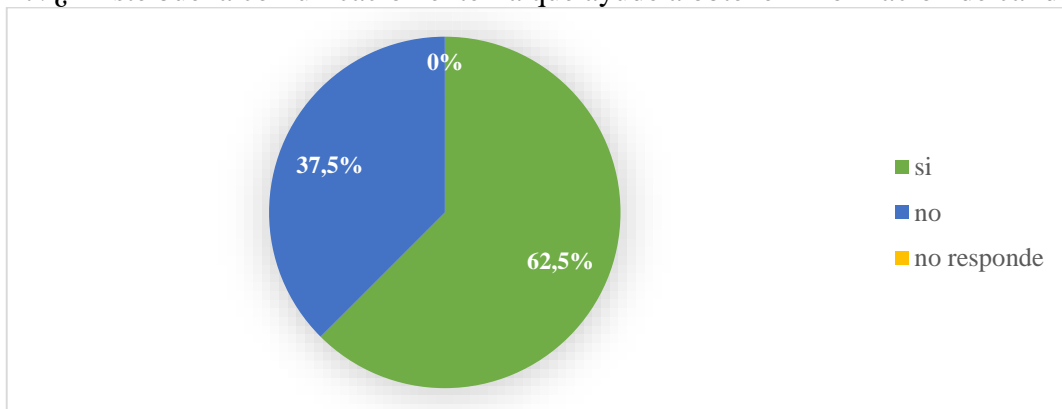
Fuente: tabla 16

Interpretación

Del 100% de los trabajadores encuestados, el 87% respondió que hay una buena comunicación dentro de su organización que ayude a obtener información de calidad. Palomino (2020) cita que: “La información y comunicación constante es muy importante para la empresa, facilitando así el logro de sus objetivos” (p. 23).

Figura N° 17

17. ¿Existe buena comunicación externa que ayude a obtener información de calidad?



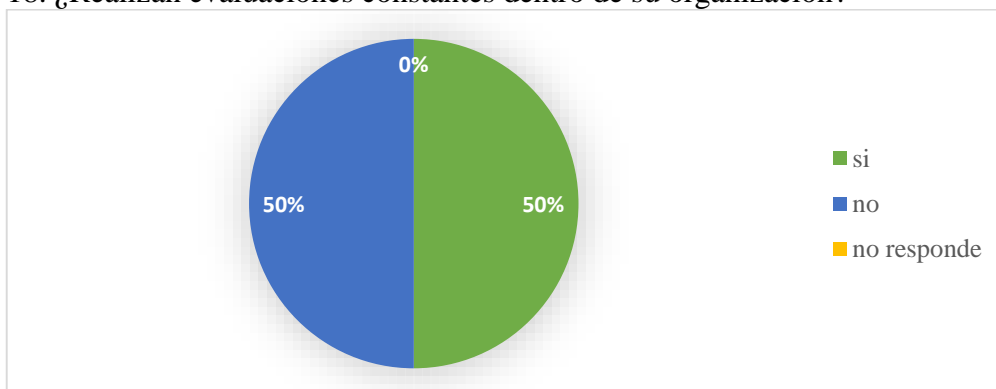
Fuente: tabla 17

Interpretación

Del total de los trabajadores encuestados de la pequeña empresa “Restaurant Pollería Karaoke Pachas” S.R.L., el 63% respondió que sí existe buena comunicación externa que ayude a obtener información de calidad, mientras que el 37% dijo que no existe buena comunicación externa que ayude a obtener información de calidad.

Figura N° 18

18. ¿Realizan evaluaciones constantes dentro de su organización?



Fuente: tabla 18

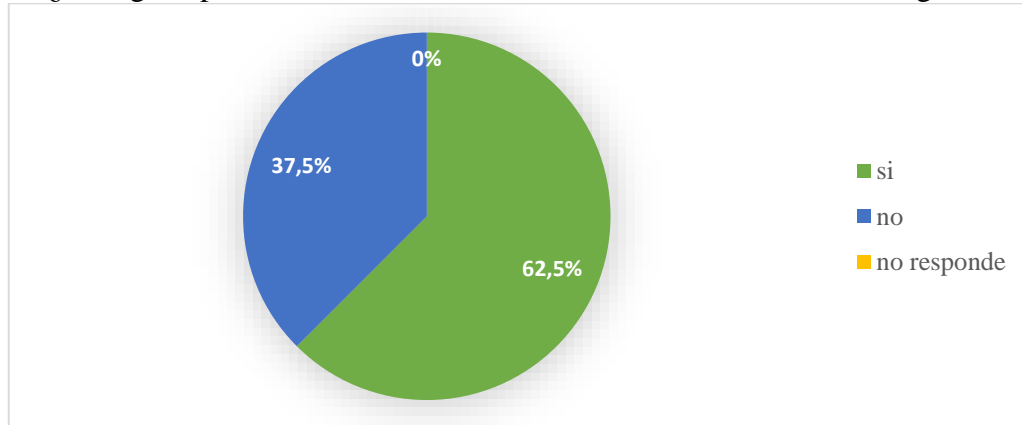
Interpretación

Del 100% de los trabajadores encuestados, el 50% dijeron que sí, mientras que el otro 50% dijo que no, significando que la mitad considera que se realizan

evaluaciones constantes dentro de la entidad. Malpaso (2018) afirma que: “Se desarrolla y realiza evaluaciones continuas con el fin de obtener resultados sobre el buen desempeño del sistema de control interno” (p. 26).

Figura N° 19

19. ¿Corrigen oportunamente las deficiencias de control dentro de su organización?



Fuente: tabla 19

Interpretación

Del total de los trabajadores encuestados de la pequeña empresa “Restaurant Pollería Karaoke Pachas” S.R.L., el 63% dijo que, si se corrigen oportunamente las deficiencias de control dentro de la entidad, mientras que el 37% respondió que no se corrigen oportunamente las deficiencias de control dentro de la entidad.

Anexo 3: Protocolo de consentimiento informado para entrevista



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS (Ciencias Sociales)

Estimado/a participante

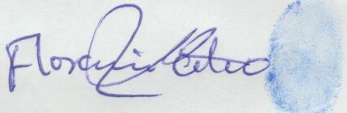

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación en Ciencias Sociales, conducida por Silva Alva Teresa, que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

La investigación denominada:

Caracterización de los factores relevantes del control interno de la pequeña empresa "Restaurant pollería karaoke Pachas" S.R.L. del distrito de Huaraz - Huaraz, 2021

- La entrevista durará aproximadamente 20 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: tessa1701@hotmail.com o al número 964726030 Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico <https://www.uladech.edu.pe/>

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo:	Calvo Cashpa Florencio
Firma del participante:	
Firma del investigador:	
Fecha:	24-03-2021

CIEI VERSION 001

Aprobado 24-07-2020

Anexo 4: Protocolo de consentimiento informado para encuesta



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: **Caracterización de los factores relevantes del control interno de la pequeña empresa "Restaurant pollería karaoke Pachas" S.R.L. del distrito de Huaraz - Huaraz, 2021** y es dirigido por **Silva Alva Teresa**, investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: de que la entidad "Restaurant pollería karaoke Pachas" S.R.L. sea objeto de estudio en una investigación donde se describirá los factores del control interno dentro de su organización, en base a las deficiencias negativas, se darán propuestas de mejora las cuales serán de utilidad positiva para la empresa, la cual podrá tener una ventaja sobre las demás entidades de su mismo giro de negocio.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 20 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 del whatsapp al número 964726030. Si desea, también podrá escribir al correo tessa1701@hotmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Calvo Cashpa Florencio

Fecha: 24/03/2021

Correo electrónico: calvo_cashpa@gmail.com

Firma del participante:	
Firma del investigador (o encargado de recoger la encuesta):	

CIEI VERSION 001

Aprobado 24-07-2020