



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
SERVICIOS DEL PERÚ: CASO EMPRESA “NUEVO
AMANECER E.G. E.I.R.L.” - SULLANA Y PROPUESTA
DE MEJORA, 2022.

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO

AUTORA

CEVALLOS AREVALO, MARYURI LOURDES

ORCID: 0000-0002-1316-4528

ASESOR

VASQUEZ PACHECO, FERNANDO

ORCID: 0000-0002-4217-1217

PIURA - PERÚ

2022



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
SERVICIOS DEL PERÚ: CASO EMPRESA “NUEVO
AMANECER E.G. E.I.R.L.” - SULLANA Y PROPUESTA
DE MEJORA, 2022.

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO

AUTORA

CEVALLOS AREVALO, MARYURI LOURDES

ORCID: 0000-0002-1316-4528

ASESOR

VÁSQUEZ PACHECO, FERNANDO

ORCID: 0000-0002-4217-1217

PIURA - PERÚ

2022

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Cevallos Arevalo, Maryuri Lourdes

ORCID: 0000-0002-1316-4528

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú

ASESOR

Vásquez Pacheco, Fernando

ORCID: 0000-0002-4217-1217

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e
Ingeniería, Escuela Profesional de Contabilidad, Chimbote, Perú

JURADO

Baila Gemín, Juan Marco

ORCID: 0000-0002-0762-4057

Montano Barbuda, Julio Javier

ORCID: 0000-0002-1620-5946

Manrique Plácido, Juana Maribel

ORCID: 0000-0002-6880-1141

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgtr. BAILA GEMÍN, JUAN MARCO
PRESIDENTE

Mgtr. MONTANO BARBUDA, JULIO JAVIER
MIEMBRO

Mgtr. MANRIQUE PLÁCIDO, JUANA MARIBEL
MIEMBRA

Mgtr. VÁSQUEZ PACHECO, FERNANDO
ASESOR

AGRADECIMIENTOS

A Dios, fuente de todo bien, por darme el suficiente conocimiento para llegar a este punto de vida y concederme salud para disfrutar estos momentos.

A mi abuela Virginia por las buenas vibras que me regala día a día.

Al Restaurante Nuevo Amanecer E.G E.I.R.L., a Yessabella Espinoza, por el apoyo y las facilidades brindadas para la obtención de información que se necesitó para el desarrollo de este trabajo.

A mis docentes por guiarnos paso a paso sus conocimientos durante mi formación académica profesional.

Maryuri Lourdes Cevallos Arevalo

DEDICATORIAS

A mis hermanos Marcos y Rubí, cuyo afecto y comprensión han sido mi motivación siempre para poder continuar y lograr culminar con éxito mi profesión.

*A mi novio Harry Yamunaqué por ayudarme y apoyarme sin condiciones.
Al Mgtr. Vásquez Pacheco, Fernando por su paciencia, enseñanza y dedicación.*

Maryuri Lourdes Cevallos Arevalo

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Identificar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Nuevo Amanecer E.G. E.I.R.L.” de Sullana y hacer una propuesta de mejora, 2022. El diseño de investigación fue: Diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Para el recojo de la información, se utilizó las siguientes técnicas: revisión bibliográfica (objetivo específico 1), encuesta (objetivo específico 2) análisis comparativo (objetivo específico 3) y la observación y análisis (objetivo específico 4) y como instrumentos se hizo uso de los siguientes: fichas bibliográficas, cuestionario de preguntas cerradas y las tablas 01 y 02 de esta investigación; encontrando los siguientes resultados: Según los autores de los antecedentes revisados, tanto nacionales, regionales y locales concluyen que la gran mayoría de empresas indican similitudes de no tener establecido un sistema de control interno, de igual manera muchas de ellas no lo toman importancia y tiene desconocimiento ante la falta de aplicación del sistema y normas. Asimismo, mediante la técnica de la entrevista a profundidad, llegamos a identificar y describir que la empresa no cuenta con un manual de organización y funciones (MOF), en donde las funciones y responsabilidades no están bien establecidas y no toma acciones o medidas antes los posibles riesgos que se generen. Finalmente, se concluye que la empresa en algunas ocasiones realiza monitoreos al personal, cuyo objetivo es vigilar las actividades de control.

Palabras claves: Control interno y Empresa.

ABSTRACT

The present research work had as general objective: Identify and describe the characteristics of the internal control of the micro and small companies of the service sector of Peru and of the company "Nuevo Amanecer E.G. E.I.R.L." de Sullana and make a proposal for improvement, 2022. The research design was: Non-experimental, descriptive, bibliographic, documentary and case design. For the collection of information, the following techniques were used: bibliographic review (specific objective 1), survey (specific objective 2), comparative analysis (specific objective 3) and observation and analysis (specific objective 4) and as instruments used of the following: bibliographic records, questionnaire of closed questions and tables 01 and 02 of this investigation; finding the following results: According to the authors of the revised background, both national, regional and local conclude that the vast majority of companies indicate similarities of not having an internal control system established, in the same way many of them do not take it important and have ignorance due to the lack of application of the system and regulations. Likewise, through the in-depth interview technique, we came to identify and describe that the company does not have an organization and functions manual (MOF), where the functions and responsibilities are not well established and it does not take actions or measures before the possible risks that may arise. Finally, it is concluded that the company sometimes monitors personnel, whose objective is to monitor control activities.

Keywords: Internal control and Company.

CONTENIDO

CARÁTULA.....	i
CONTRACARÁTULA	ii
EQUIPO DE TRABAJO	iii
JURADO EVALUADOR Y ASESOR.....	iv
AGRADECIMIENTOS	v
DEDICATORIAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
CONTENIDO	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	19
2.1 Antecedentes:	19
2.1.1 Internacionales.....	19
2.1.2 Nacionales	21
2.1.3 Regionales	23
2.1.4 Locales.....	26
2.2 Bases teóricas:	29
2.2.1 Teoría del control interno	29
2.2.1.1 Características de un buen sistema de control interno.....	29
2.2.1.2 Tipos de control.....	30
2.2.1.3 ¿Qué elementos debe tener un ambiente de control interno?	31
2.2.1.4 Actividades de control interno.....	32
2.2.1.5 Componente información y comunicación.....	32
2.2.1.6 Componente de monitoreo o supervisión continua	33
2.2.2 Teoría de la empresa.....	33
2.2.2.1 Los objetivos empresariales	33
2.2.2.2 El plan de organización: qué es y cómo hacerlo	34
2.2.2.3 Ventajas de la flexibilidad en las organizaciones.....	34
2.2.3 Teoría de las micro y pequeñas empresas	35
2.2.3.1 Mype: por qué son importantes para la economía peruana	35
2.2.3.2 Ventas anuales de las Mype	36
2.2.3.3 REMYPE: Beneficios laborales para las Mype.....	36

2.2.4 Teoría del sector servicio.....	37
2.2.4.1 Tipos de servicio al cliente	37
2.2.5 Caso en estudio: Nuevo Amanecer E.G. E.I.R.L.	38
2.2.5.1 Razón social.....	38
2.2.5.2 Misión.....	39
2.2.5.3 Visión	39
2.3 Marco conceptual	39
2.3.1 Definiciones del control interno	39
2.3.2 Definiciones de empresa.....	40
2.3.3 Definiciones de Mypes	40
2.3.4 Definiciones de servicios.....	40
III. HIPÓTESIS	42
IV. METODOLOGÍA.....	43
4.1 Diseño de investigación	43
4.2 Población y Muestra.....	43
4.2.1 Población	43
4.2.2 Muestra	43
4.3 Definición y Operacionalización de las variables	43
4.3.1 Matriz de Operacionalización de la pertinencia de los antecedentes del objetivo específico 1.....	43
4.3.2 Matriz de Operacionalización de la pertinencia de los antecedentes del objetivo específico 2.....	45
4.3.3 Matriz de Operacionalización de la pertinencia de los antecedentes del objetivo específico 3.....	47
4.4 Técnicas e instrumentos	49
4.4.1 Técnicas	49
4.4.2 Instrumentos	49
4.5 Plan de análisis.....	49
4.6 Matriz de consistencia.....	50
4.7 Principios éticos	50
V. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	52
5.1 Resultados:	52
5.1.1 Respecto al objetivo específico 1:	52
5.1.2 Respecto al objetivo específico 2:	58

5.1.3 Respecto al objetivo específico 3:	62
5.2 Análisis de resultados:.....	68
5.2.1 Respecto al objetivo específico 1:	68
5.2.2 Respecto al objetivo específico 2:	68
5.2.3 Respecto al objetivo específico 3:	75
VI. CONCLUSIONES.....	79
6.1 Respecto al objetivo específico 1:.....	79
6.2 Respecto al objetivo específico 2:.....	79
6.3 Respecto al objetivo específico 3:.....	79
6.4 Respecto a la propuesta de mejora:	79
6.5 Respecto al objetivo general:	80
VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	81
7.1 Referencias bibliográficas:.....	81
7.2 Anexos:	87
7.2.1 Anexo 1: Matriz de consistencia.....	87
7.2.2 Anexo 2: Modelos de fichas bibliográficas.....	88
7.2.3 Anexo 3: Cuestionario.....	89
7.2.4 Anexo 4: Consentimiento informado	94
7.2.5 Anexo 5: Constancia de REMYPE	96

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 01: Resultado del objetivo específico 1	52
TABLA 02: Resultado del objetivo específico 2	57
TABLA 03: Resultado del objetivo específico 3	61

I. INTRODUCCIÓN

El sistema del control interno es un conjunto de acciones, planes y actividades que contribuyen al cumplimiento de los objetivos, en donde muchas empresas muestran y tienen fraudes y errores ante la deficiencia del control; es por ello que sin control interno la gestión es deficiente y no es rentable, ante la implementación del control cuidará y resguardará los recursos, garantizando la confiabilidad de información (MEF, 2022).

En Estados Unidos, se ha establecido una ley llamada SOX, en la cual consiste en regular las funciones financieras contable de auditoría; así mismo, se enfoca en el monitoreo y control mediante las empresas, con la finalidad de implementar medidas preventivas que garanticen la seguridad con integridad y precisión de informes financieros (Alonso, 2020).

En Venezuela, existe el riesgo de control interno en la administración, la cual se han establecido normas técnicas de control, que respalden toda operación que se realiza a corto o a largo plazo, la idea de esto es tener una regulación de financiación en los presupuestos, para así poder asegurar la operatividad y el monitoreo; por otra parte, el gobierno ha indicado que estableciendo un sistema de control, va a permitir salvaguardar el periódico económico antes de convertirse en un perjuicio económico, la cual afectará los recursos financieros y económicos (Duran, 2017).

En el Perú, se han establecido mecanismos que prevengan la gestión y garanticen la viabilidad de las organizaciones, para ello es necesario y fundamental la integración de las políticas, la cual tiene como objetivo reducir disposiciones innecesarias e inconsistente con los objetivos (Chumbimune, 2020).

Revisando la literatura pertinente a nivel internacional, se ha encontrado los siguientes trabajos de investigación: **Cuaspud & Yáñez (2016)** en su trabajo de investigación denominado: Diseño de un sistema de control interno para las empresas de servicios de restaurantes Distintivo Q de la zona de Mariscal del distrito Metropolitano de Quito. **Salazar (2017)** en su trabajo de investigación denominado: “Propuesta de un Sistema de Control Administrativo, Contable, Financiero para un Restaurante Caso: Leña Quiteña-Ecuador. **Vergara (2018)** en su trabajo de investigación denominado: “Modelo de control interno para pequeños y medianos restaurantes- Colombia.

También, revisando la literatura pertinente a nivel nacional, se ha encontrado los siguientes trabajos de investigación: **Rimbaldo (2021)** en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de la empresa del sector servicio “MG Aplicaciones & Servicios EIRL” – Lima, y propuesta de mejora 2021”. **Morales (2022)** en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno en las empresas del sector servicios del Perú: caso empresa “Inversiones Mav E.I.R.L.” - Chimbote y propuesta de mejora, 2018”. **Gallardo (2017)** en su trabajo de investigación denominado: “Análisis de control interno y propuesta de instrumentos de gestión para la empresa restaurant pollería la Esquinita S.R.L., Nuevo Chimbote 2017”.

Así mismo, revisando la literatura pertinente a nivel regional, se ha encontrado los siguientes trabajos de investigación: **Ipanaque (2021)** en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno en el restaurant Pollería Sa, Sa,...Sabor, Catacaos y propuesta de mejora, 2021”. **Moran (2021)** en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de la cooperativa de servicios múltiples

del Magisterio Piura Tumbes – Cooserma LTDA-Piura y propuesta de mejora, 2020”. **Sullon (2019)** en su trabajo de investigación denominado: “Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno en el área administrativa de la empresa del rubro servicios bar restaurante picantería la Santitos SRL, Piura – 2019”. **Amaya (2019)** en su trabajo de investigación denominado: “Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno para el área del personal al restaurant y hospedaje San Felipe, Colan 2018”.

Por último, revisando la literatura pertinente a nivel local, se ha encontrado los siguientes trabajos de investigación: **Ramirez (2021)** en su trabajo de investigación denominado: “Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de la empresa restaurant y pollos a la brasa don Javier EIRL., Sullana, 2020”. **Zapata (2018)** en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno del área de almacén de las empresas del sector servicio del Perú: caso empresa H & H sociedad anónima cerrada y propuesta de mejora 2017”. **Olivares (2017)** en su trabajo de investigación denominado: “Propuesta de mejora de la imagen corporativa para un mayor grado de fidelización del cliente en el restaurante El Bambino de la provincia de Sullana – 2016”. **Vargas (2019)** en su trabajo de investigación denominado: “Evaluación y propuesta de los 5 factores clave del éxito empresarial en el Restaurante Cebichería Jimmy's, Sullana – 2014”.

La mayoría de estos autores (antecedentes) nacionales, regionales y locales, en sus trabajos de investigación describen que las empresas estudiadas no cuentan con procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos. Asimismo, las empresas estudiadas no cuentan con un plan de riesgos, no existe una comunicación fluida entre la

administración y los trabajadores, tampoco se da una correcta supervisión y monitoreo por parte de la administración para verificar si el personal cumple con sus funciones.

Así mismo, se desconoce describir las características respecto al control interno, en base a la dirección y el estilo de la gestión, los diversos riesgos de origen internos y externos, las políticas y los procedimientos si se comunican de forma permanente a los empleados y las evaluaciones continuas o periódicas; esto implica un vacío del conocimiento en este sector y rubro a nivel nacional, regional y local. Es por ello, que el enunciado del problema es el siguiente: **¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Nuevo Amanecer E.G. E.I.R.L.” de Sullana y cómo mejorarlas, 2022?** Para responder al siguiente enunciado del problema, planteamos al siguiente objetivo general: **Identificar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Nuevo Amanecer E.G. E.I.R.L.” de Sullana y hacer una propuesta de mejora, 2022.** Para conseguir el objetivo general, planteamos los siguientes objetivos específicos:

1. Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú, 2022.
2. Identificar y describir las características del control interno de la empresa “Nuevo Amanecer E.G. E.I.R.L.” de Sullana, 2022.
3. Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Nuevo Amanecer E.G. E.I.R.L.” de Sullana, 2022.

4. Hacer una propuesta para mejorar las características del control interno de la empresa “Nuevo Amanecer E.G. E.I.R.L.” de Sullana, 2022.

Por ende, la presente investigación se justifica porque permite llenar el vacío del conocimiento en la empresa Nuevo Amanecer E.G. E.I.R.L. respecto a las características del control interno, es decir nos va a permitir identificar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa “Nuevo Amanecer E.G. E.I.R.L.” de Sullana y hacer una propuesta de mejora, 2022. Así mismo, esta investigación se centra en el sector servicios, debido a que los servicios son el grupo de actividades que satisfactoriamente produce u ofrece una empresa sea pública o privada, estas actividades son ofrecidas hacia las necesidades de los clientes u personas externas que lo necesitan e incluso teniendo en cuenta la intangibilidad en un servicio de ser necesario.

También el estudio se justifica, porque sirve como base y antecedente para futuras investigaciones a nivel internacional, nacional, regional y local; el cual tiene un compromiso metodológico y por cuestiones académicas permitirá obtener el título profesional de contador público. Así mismo, la alma mater Universidad Católica lo Ángeles de Chimbote, estará mejorando su calidad estándar en base a los nuevos modelos establecido por el nuevo reglamento. De igual manera, al sustentar el trabajo de investigación el alumno aportará conocimiento con respecto a su tema en los diferentes rubros de las empresas y esto ayudaría con el crecimiento de la misma.

La metodología de la investigación, se desarrolló en base a una o varias variables pertinentes, el cual es de tipo cualitativo, con un diseño experimental, descriptivo, bibliográfico y de caso; además, se utilizó las técnicas de la entrevista y la revisión bibliográfica; y como instrumentos las fichas bibliográficas y un cuestionario pertinente.

Por último, la presente investigación se justifica, ya que sirve para aquellos autores nuevos en investigación, el cual esta investigación es realizada por estudiantes que ayudan a mejorar los estándares de calidad de la ULADECH y ante ello obtener el título de contador público.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes:

2.1.1 Internacionales

En esta investigación se entiende por antecedentes internacionales todos aquellos trabajos de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad y país del mundo, menos Perú; sobre las variables y unidades de análisis de nuestra investigación.

Cuaspud & Yánez (2016) en su trabajo de investigación denominado: Diseño de un sistema de control interno para las empresas de servicios de restaurantes Distintivo Q de la zona de Mariscal del distrito Metropolitano de Quito. Cuyo objetivo específico fue: Elaborar propuestas de mejora para promover la implementación de sistemas de gestión turísticas sostenible, calidad y de profesionalización. Para su desarrollo se utilizó la metodología del tipo de investigación descriptiva empleando la herramienta de Administración estratégica FODA. Concluyeron que el control interno es un proceso que requiere la participación de todos los involucrados en las áreas de una empresa, por lo que se hace necesario que la administración dedique tiempo y recursos a la capacitación inicial del personal, asimismo se determina la necesidad de implementar un manual de procedimientos contables.

Salazar (2017) en su trabajo de investigación denominado: “Propuesta de un Sistema de Control Administrativo, Contable, Financiero para un Restaurante Caso: Leña Quiteña-Ecuador. Tuvo como objetivo general proponer un sistema de

control, administrativo, financiero y contable, a fin de que la administración del restaurante logre establecer bases sólidas, que ayuden en la satisfacción de sus operaciones. La metodología utilizada fue descriptiva, bibliográfica y de caso. Sus conclusiones fueron: La administración deposita confianza en la información que presenta el contador. La Administración opera sin presupuesto no se cuenta con un organigrama donde se defina las funciones del personal, la empresa es un negocio familiar, por que tiene falencias en controles. Se determina que el control interno para estos negocios es importante ya que tiene activos expuestos a riesgos.

Vergara (2018) en su trabajo de investigación denominado: “Modelo de control interno para pequeños y medianos restaurantes- Colombia. Tuvo por objetivo específico 1: Motivar a los asociados al uso de la herramienta para el control de sus recursos, igualmente alertar sobre posibles errores que se puedan estar cometiendo para así salvaguardar los activos y el patrimonio. Su metodología utilizada fue de métodos inductivo y el deductivo, para la recolección de la información se tienen fuentes primarias y datos proporcionados de estudios previos realizados a través de encuestas. Entre los resultados, se muestra el modelo diseñado, el cual debe ser entendido como una herramienta que les permitirá tener un mayor control sobre las áreas más vulnerables, el mismo debe entenderse como base o punto de partida para la adaptación de un modelo de acuerdo con las necesidades propias de cada restaurante.

2.1.2 Nacionales

En esta investigación se entiende por antecedentes nacionales todos aquellos trabajos de investigación realizados por algún investigador en cualquier ciudad del Perú, menos de la región de Piura; sobre las variables y unidades de análisis de nuestra investigación.

Rimbaldo (2021) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de la empresa del sector servicio “MG Aplicaciones & Servicios EIRL” – Lima, y propuesta de mejora 2021. Como objetivo específico 1 hace mención a: Determinar y describir las características del control interno de la empresa MG Aplicaciones y Servicios EIRL – Lima 2021. Su diseño de investigación fue: tipo cualitativa, de nivel descriptivo, documental y de caso, y con diseño transversal. Mientras que para el recogo de la información fue la técnica de la entrevista y una encuesta con preguntas pertinentes aplicada a los trabajadores de la empresa. Los resultados han arrojado que la empresa, no cuenta con estrategias organizacionales adecuadas para poder atraer a los clientes, no hay un control adecuado ni procedimiento a seguir para cotejar los movimientos de los extractos bancarios con los ingresos y gastos reflejados en la contabilidad. Se ha podido concluir que la empresa MG Aplicaciones & Servicios E.I.R.L necesita la implementación de controles internos como es un Manual de organizaciones y Funciones (MOF).

Morales (2022) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno en las empresas del sector servicios del Perú: caso empresa

“Inversiones Mav E.I.R.L.” - Chimbote y propuesta de mejora, 2018. Entre los objetivos específicos hace mención a: Describir las características del control interno de la empresa “Inversiones MAV E.I.R.L.” - Chimbote, 2018 y hacer una propuesta de mejora. El diseño de la investigación fue descriptiva, bibliográfica, documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizaron instrumentos: fichas bibliográficas y un cuestionario de 20 preguntas. Se concluye que analizando el cuestionario aplicado, la empresa si dispone de un sistema de control interno, pero aun así se debe actualizar el manual de organizaciones y funciones, para que de esta manera los trabajadores tengan la responsabilidad de realizar sus diferentes funciones, ya sea dentro del área de ventas, almacén, atención al cliente o reponedor y así no les genere un cuadro de estrés al no poder culminar con una función; finalmente se propone realizar un plan de acción, para poder afrontar los lineamientos, políticas y esto se dará a través de capacitaciones al personal, para que de esta manera se puedan cumplir con los objetivos establecidos.

Gallardo (2017) en su trabajo de investigación denominado: “Análisis de control interno y propuesta de instrumentos de gestión para la empresa restaurant pollería la Esquinita S.R.L., Nuevo Chimbote 2017, cuyo objetivos específicos hace mención a describir, analizar, evaluar cómo se presenta el control interno en la empresa y finalmente elaborar una propuesta de instrumentos de gestión. El diseño de su investigación fue descriptiva, documental y de caso .Para tal efecto, 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, que fueron aplicados en el primer caso a 12 colaboradores y el segundo instrumento fue aplicado a los procedimientos que desarrolla la empresa. Al finalizar este trabajo de investigación, mediante el análisis y evaluación del control interno se concluyó que la empresa restaurant pollería La Esquinita S.R.L. presenta un deficiente control interno; ya que no tiene un control interno adecuado porque sus operaciones las realiza sin utilizar instrumentos de gestión como: Código de Ética, Reglamento Interno de Trabajo, Reglamento de Organización y Funciones, Manual de Organización y Funciones, Manual de Procedimientos , 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.

2.1.3 Regionales

En esta investigación se entiende por antecedentes regionales todos aquellos trabajos de investigación realizados por algún investigador en cualquier ciudad de la región Piura, menos en la provincia de Sullana; sobre las variables y unidades de análisis de nuestra investigación.

Ipanaque (2021) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno en el restaurant Pollería Sa, Sa,...Sabor, Catacaos y propuesta de mejora, 2021. Entre los objetivos específicos se hace mención a realizar una propuesta de mejora de los mecanismos de control interno en el Restaurant Pollería Sa, Sa,..Sabor – Catacaos 2021.El diseño de investigación fue no experimental-descriptivo-bibliográfico-documental y de caso , para la recopilación de la

información de las variables se realizó mediante la técnica de la encuesta y la herramienta del cuestionario dirigido al gerente general plasmando los resultados en cuadros y gráficos de acuerdo a los objetivos planteados. Teniendo como resultado que la empresa no cuenta con documentos de gestión como es la falta de una estructura organizacional, no realizan capacitaciones efectivas, carece de manual de procesos estandarizados que aseguren los tiempos de preparación de alimentos, no cuentan con planes de seguridad que garantizan la inocuidad e higiene en la preparación de alimentos, además de las deficiencias de control interno que hay en almacén así como en el manejo del efectivo de caja chica y la falta de planes de contingencias ante eventualidades. Por lo que se plantea mejoras en aras de ampliar su rentabilidad y competitividad empresarial en el rubro gastronómico.

Moran (2021) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de la cooperativa de servicios múltiples del Magisterio Piura Tumbes – Cooserma LTDA-Piura y propuesta de mejora, 2020, cuyo objetivo específico 1 hace mención a: Determinar y describir las características del control interno de la “Cooperativa de Servicios Múltiples del Magisterio Piura– Cooserma Ltda.” - Piura, 2020. La investigación es de tipo descriptivo, nivel cualitativo, el diseño aplicado es no experimental, documental y de caso; se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento de recolección un cuestionario de 35 preguntas aplicadas al gerente general; obteniendo como resultados que la cooperativa no cuenta con un manual de procedimientos para las áreas que intervienen en las

operaciones con los fondos de la cooperativa, no existe un procedimiento adecuado para la contratación de personal para identificar y evaluar sus habilidades y competencias, no hay control adecuado de los recursos ni procedimientos a seguir para los desembolsos de dinero y de los fondos por rendir. Finalmente se propone un manual de procedimientos para la captación del personal idóneo, ya que el trabajar desordenadamente y sin evaluar los riesgos ocasiona una serie de errores que afecta en el servicio que se les da a los socios, un clima laboral negativo y poca liquidez.

Sullon (2019) en su trabajo de investigación denominado: “Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno en el área administrativa de la empresa del rubro servicios bar restaurante picantería la Santitos SRL, Piura – 2019, entre los objetivos específicos se hace mención a establecer, describir, explicar las oportunidades del control interno en el área administrativa que mejoren las posibilidades de la empresa Bar Restaurante Picantería La Santitos SRL de Piura- 2019. La investigación se ha desarrollado usando metodología de diseño no experimental, transicional, descriptivo, bibliográfico y documental. Aplicando como instrumento de recolección de datos una encuesta de 70 preguntas cerradas pertinentes, el cual fue aplicado a los socios y a su personal que labora en la empresa. Se concluye que, con la implementación de un control interno en la organización estimularía a las buenas prácticas y mejoraría el funcionamiento de la empresa para beneficio de todos los que laboran en ella. Así mismo se podrían

evitar fraudes y equivocaciones en un futuro, esto será muy beneficioso para el crecimiento de la empresa.

Amaya (2019) en su trabajo de investigación denominado: “Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno para el área del personal al restaurant y hospedaje San Felipe, Colan 2018. Entre los objetivos específicos se hace mención a establecer y describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades para el área del personal al Restaurant y Hospedaje San Felipe, Colán – 2018. La metodología empleada fue de tipo cuantitativo-descriptivo-bibliográfico documental y de caso, como muestra de estudio se utilizó un cuestionario relacionado a la variable de control interno el cual fue aplicado al gerente administrativo y 4 trabajadores de la empresa, obteniéndose como resultado lo siguiente: no cuenta con un organigrama funcional, ni con un Manual de Organización y Funciones, no capacitan constantemente al personal para que ayude al desempeño de su labor y no se realizan auditorías al personal, por tal motivo se debería tomar las acciones necesarias y dar solución a estos casos, ya que la finalidad es desarrollar conocimientos, habilidades y actitudes en el personal para mejorar su desempeño en la empresa. Finalmente se concluye que el restaurant y hospedaje San Felipe en el área del personal no cuenta con políticas de control interno efectivo y como consecuencia dificulta cumplir con los objetivos de la empresa.

2.1.4 Locales

En esta investigación se entiende por antecedentes locales todos aquellos trabajos

de investigación realizados por algún investigador en la ciudad de Sullana; sobre la variable o variables, unidades de análisis y sector de nuestro estudio.

Ramirez (2021) en su trabajo de investigación denominado: “Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de la empresa restaurant y pollos a la brasa don Javier EIRL., Sullana, 2020. Entre los objetivos específicos se hace mención a establecer, describir y explicar las oportunidades del control interno que mejoran las posibilidades de la empresa Restaurant y pollos a la brasa Don Javier EIRL, Sullana, 2020. La metodología empleada fue de tipo no experimental con nivel descriptivo, usando el recojo de datos con cuestionarios a jefes de la empresa. Como resultado se obtuvo fortalezas en la empresa respecto a inspección adecuada de los servicios, sostenimiento de equipos y utensilio, inspección de ingresos y costos por servicio. Pero, se hallaron deficiencias por mejorar, como: Falta de capacitación en las áreas de cocina y atención al público. La conclusión se inclinó a buscar a todo nivel una propuesta de mejorar el control para desarrollar una ejecución adecuada de los servicios y complementar su implementación y desarrollo.

Zapata (2018) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno del área de almacén de las empresas del sector servicio del Perú: caso empresa H & H sociedad anónima cerrada y propuesta de mejora 2017. Tuvo como objetivo específico 2: Describir las características del control interno en el área de almacén de la empresa H & H Sociedad Anónima Cerrada de Sullana, 2017. Su diseño de la investigación fue no experimental-descriptivo-bibliográfico-

documental y de caso; para el recojo de la información se utilizó la técnica de la entrevista y como instrumento un cuestionario, obteniendo como uno de sus resultados principales que: La empresa H & H SAC, no cuenta con sistema de control interno, ya que no presenta manual de organización y funciones, no cuenta con un organigrama, ni un proceso para los registros de los ingresos y salidas, y funciones del área de almacén. La conclusión más resaltante en la investigación es: Que un buen manejo de manuales y procedimientos de funciones educa a los trabajadores y genera una armonía en el ambiente de trabajo y con la supervisión continua de los jefes, se busca tener transparencia y un trabajo eficiente y eficaz, todo esto genera el alcance de los objetivos de la empresa.

Olivares (2017) en su trabajo de investigación denominado: “Propuesta de mejora de la imagen corporativa para un mayor grado de fidelización del cliente en el restaurante El Bambino de la provincia de Sullana - 2016, tuvo como objetivo específico 1: Describir la realidad institucional presente en el restaurante El Bambino de la provincia de Sullana, 2016. El diseño de la investigación se condujo bajo el enfoque cualitativo, con un diseño no experimental, descriptivo y de caso. Entre las principales conclusiones se obtuvo que el restaurante El Bambino de la provincia de Sullana, está enfocada en priorizar el servicio que se les brinda a los clientes. Se evidencia que la imagen corporativa del restaurante está en proceso de mejoramiento; asimismo se concluye que el restaurante mejorará la experiencia, capacitará a su personal de atención y brindará un mejor salón implementado para lograr la satisfacción completa de los comensales y fidelizar a los actuales.

Vargas (2019) en su trabajo de investigación denominado: “Evaluación y propuesta de los 5 factores clave del éxito empresarial en el Restaurante Cebichería Jimmy's, Sullana - 2014, tuvo como objetivo específico relevante estipular características fundamentales distintas a las de los productos y/o servicios ya existentes que utiliza la Cebichería Jimmy's – Sullana, siguiendo el modelo de los 5 factores claves de éxito empresarial. Su diseño de investigación fue no experimental-descriptivo-bibliográfico-documental y de caso. Para recopilar la información se aplicó una encuesta aplicada a 3 objetos de estudios, clientes, proveedores y colaboradores de la Cevichería Jimmy's en la ciudad de Sullana. Se concluye que la visión de la cevichería Jimmy's es conocida por sus colaboradores pero solamente de manera empírica; por otro lado los valores organizacionales no son practicados dentro de la empresa además que carecen de innovación y los procesos no están definidos. La solución a tal situación es proponer la visión y valores a la empresa, además de algunas innovaciones y el proceso de manufactura.

2.2 Bases teóricas:

2.2.1 Teoría del control interno

2.2.1.1 Características de un buen sistema de control interno

Según (Calle, 2018) menciona que las características del control interno fortalecen la organización, en la cual dependiendo de ellos se reducirá los errores e irregularidades y así los objetivos se cumplirán de manera correcta, las cuales son:

- ✓ Plan de organización: Debe ser un plan simple y flexible, para que el

control interno logre los objetivos, con la finalidad de llegar a todos los niveles de la empresa y no solamente basarse en reglamentos.

- ✓ Segregación de funciones: Las funciones tienen que ser independientes, es decir que debe desplazarse en cada área, teniendo en cuenta el autocontrol, liderazgo y la responsabilidad.
- ✓ Control de acceso a los activos: El efectivo que dispone la empresa tiene que tener un control, para poder alcanzar el grado de seguridad.
- ✓ Sistema de autorización y procedimiento: Aquí se requiere el monitoreo de los registros de operaciones y transacciones y esto tendrá la razonabilidad ante los objetivos.
- ✓ Métodos para procesar los datos: La información y comunicación se debe dar mutuamente, entre el encargado de cada área y el gerente general, para tomar decisiones ante los acuerdos establecidos, para el cumplimiento de todos los participantes.

2.2.1.2 Tipos de control

Según (Schermerhorn, 2017) menciona que existen 3 tipos de controles administrativos preventivos, concurrentes y de retroalimentación, cada uno tiene diferente fase dentro de las actividades, esto es importante porque permite que se desarrolle la productividad, dentro de ello tenemos:

- ✓ **Controles Preventivos:** Se diseñan para eliminar los problemas potenciales que pudieran surgir durante el proceso pero que a menudo se descuida, la calidad de los recursos es una preocupación central en

los controles preventivos; finalmente, garantiza que se establezcan los objetivos adecuados y que los recursos correctos estén disponibles antes de que se inicie el trabajo.

- ✓ **Controles Concurrentes:** Permiten emprender acciones correctivas antes de que se termine una tarea y aquí el punto central de interés es la calidad de las actividades de las tareas durante el proceso de trabajo; finalmente se concentra en lo que sucede durante el proceso de trabajo.
- ✓ **Controles de retroalimentación:** Se establece ideas al culminar el trabajo terminado, es una opción adicional; cuya función es concentrarse en la calidad de los resultados finales.

2.2.1.3 ¿Qué elementos debe tener un ambiente de control interno?

Son las funciones y las responsabilidades de cada uno de los trabajadores, ante esto está implicado la experiencia a través de las evaluaciones contante ante las áreas encargadas, así mismo son preceptos, sucesiones, y organizaciones que nos permiten la realización del control interno, se caracteriza por ser uno de los más sustanciales (Calle, 2020).

Para la ejecución de este componente supone de conocimiento y responsabilidad ya que se debe cumplir con el reglamento y las funciones dadas, la cual tiene una conexión con los siguientes elementos:

- ✓ **Filosofía de administración:** Poner en práctica los valores, el órgano interno establece los criterios de supervisión y practica del control interno.

- ✓ **Apetito de riesgo:** Implantar los lineamientos para el cumplimiento de los objetivos y compromiso en el cumplimiento de las responsabilidades que supone el control interno.
- ✓ **Integridad y los valores éticos:** La necesidad de una estructura organizativa, la adecuada asignación de responsabilidades y la importancia de las políticas de recursos humanos.

2.2.1.4 Actividades de control interno

Las actividades de control son parte fundamental en todo tipo de proceso comercial y productivo, además se refiere a aquellas políticas y procedimientos establecidos para disminuir los riesgos que pueden afectar el logro de objetivos de la entidad. Para ser efectivas deben ser apropiadas, funcionar consistentemente de acuerdo a un plan a lo largo de un periodo determinado y tener un costo adecuado, que sea razonable y relacionado directamente con los objetivos del control (Mac, 2019).

2.2.1.5 Componente información y comunicación

Este componente verifica las políticas, directrices y mecanismos de consecución, además procesa toda información debe ser tomada de la misma manera con el fin de darle un buen enfoque y así poder procesarla y poder darle un análisis completo y estratégico para destinarla a las diferentes áreas que tienen de manera individual, esta forma de recepción y análisis de información debe ser igual para todas las áreas de acuerdo a las decisiones que se vayan a tomar en un futuro, tomando como punto central el recurso

humano, así mismo se facilitaría la información asumiendo un rol importante con el propósito de manejar mejor la información a través de una buena comunicación para sí lograr los resultados trazados en la empresa y su buen control (UTP, 2020).

2.2.1.6 Componente de monitoreo o supervisión continua

El tener una forma o manera de control interno no es garante de eficiencia en una gestión, aunque tengamos a la mano los informes de contabilidad y los informes de administración, eso no quiere decir que todo es veraz es por el que es de suma importancia el monitoreo constante y la recopilación y verificación de la información los más programada posible, utilizando las normas de la empresa; es claro que con esto se busca precisar la información a través de un seguimiento constante, el monitoreo nos da la facilidad de evaluar cada etapa del proceso haciendo que la empresa suba de manera (UTP., 2020).

2.2.2 Teoría de la empresa

2.2.2.1 Los objetivos empresariales

Según (Argudo, 2017) menciona que son aquellas metas, que cualquier empresa define estrategias y acciones sobre ellas, las cuales sirven como estrategias de organización y mercado, proporcionando una enorme ventaja competitiva empresarial; además estos objetivos deben ser específicos, realistas y medibles al tiempo, dentro de ellas tenemos:

✓ **Tiempo de duración:** Un objetivo a corto plazo puede planificarse a

un año de cumplimiento; los de mediano plazo pueden variar de uno a tres años, mientras que a largo plazo podrían extenderse en periodos de tres a cinco años.

- ✓ **Prácticos y específicos:** No tienen directa conexión con datos de medición en cuanto a la producción de una empresa, sino que van dirigidos a todo lo que hace posible que se cumpla la misión y visión.
- ✓ **Metas prácticas:** Los objetivos están dirigidos al cumplimiento de metas a corto plazo y son de carácter económico.

2.2.2.2 El plan de organización: qué es y cómo hacerlo

El plan de organización es una herramienta que pone orden a la organización empresarial, en donde organiza las responsabilidades, las obligaciones, los límites y asegurar una comunicación interrelacionada, con el fin de salvaguardar los activos y la confiabilidad de las informaciones financieras. Además, está basado en principios que estén presentes en todos los procesos, actividades o tareas emprendidas por la entidad a fin de cumplir con su propósito institucional, es decir apoyen a la organización a ejecutar sus propósitos y tener una coordinación por sus actuaciones hacia el logro de su objeto social establecido (Trenza, 2019).

2.2.2.3 Ventajas de la flexibilidad en las organizaciones

Según (Ramírez, 2021) menciona que hoy en día se está viviendo constantes cambios en materia tecnológica y económica; ante esto las empresas deben

tener modelos flexibles que puedan adaptarse a los cambios rápidos, dentro de estas ventajas tenemos:

- ✓ Competitividad mejorada: Se realiza supervisiones constantes para la mejora del trabajo más ágil y productivo.
- ✓ Eficiencia mejorada: Divide y organiza las actividades de acuerdo a cada área.
- ✓ Mejor formación de equipos gracias a la flexibilidad: Permite una relación jerárquica, es decir que hay una relación superior hasta con el nivel más bajo.
- ✓ Reducción del impacto ambiental: Organiza los departamentos y así mejoran las comunicaciones e informaciones.
- ✓ Reducción de costes de contratación y rotación: Adaptación de necesidades y horarios de los empleados, ante el equilibrio entre el trabajo y la vida personal.

2.2.3 Teoría de las micro y pequeñas empresas

2.2.3.1 Mype: por qué son importantes para la economía peruana

Las Mype, son muy importantes en el Perú ya que tiene un rol justo de su labor emprendedora porque brindan empleos a la sociedad en favor a la economía nacional; en donde las micro y pequeñas empresas brindan empleos a un total del 47% de aportación de empleo y un 40% del producto bruto interno. Finalmente, nos menciona que solo el 13.7% aproximadamente de estas empresas recurren a créditos Mype a través de las

cajas municipales de ahorro y crédito, para obtener más capacidad en cuanto a su desarrollo, es decir, sus operaciones mejoraran y se ampliaran, además se tendrá mejores ofertas de créditos como: tasas bajas, un periodo de pago más extenso (Guzmán, 2018).

2.2.3.2 Ventas anuales de las Mype

Según la ley de las micro y pequeñas empresas están fijadas en 150 UIT hasta las 1700 UIT de ventas anuales; considerando la unidad impositiva tributaria al año 2022 de S/ 4,600.00; en el Perú existen más de 1 millón de 713 mil 272 unidades empresariales en las cuales el 99.6% son Mype (INEI, 2022).

2.2.3.3 REMYPE: Beneficios laborales para las Mype

Las micro y pequeñas empresas cuando se escriben en la REMYPE acceden a muchos beneficios laborales y tributarios; con el objetivo de desarrollarse y así poder tener posición en el mercado y generar a la vez empleo. Por otro lado, para que las Mype puedan acceder deben al REMYPE deben constituirse como personas naturales y jurídicas, que desarrollen actividades de extracción, producción y manufactura (Verona, 2021).

Por otra parte, pueden escribir aquellas Mype que no pertenecen al rubro de bares, discotecas y juegos de azar; además, deben tener ruc vigente e usuario y clave sol y como un mínimo trabajador y para el registro deben ingresar a la página web del registro nacional de la micro y pequeña empresa –

REMYPE (Verona, 2021).

Por último, se debe tener en cuenta algunas medidas establecidas por ley, las cuales son:

- ✓ Las micro empresas deben acceder a un menor o igual de ventas anuales de 150UIT como máximo a diferencia de las pequeñas empresas deben acceder entre 150 a 1700UIT como máximo en ventas anuales.

2.2.4 Teoría del sector servicio

2.2.4.1 Tipos de servicio al cliente

Los tipos o las diferentes maneras de poder ofrecer un servicio se da por el único objetivo que es la lealtad, desde este punto es donde se implementa el antes, el durante y el después de una compra y esto engloba la satisfacción al cliente (Silva., 2021).

Así mismo, existen principales funciones de un servicio hacia la atención del cliente, las cuales son:

- ✓ Tratar el tema de asesoramiento de dudas y consultas de los clientes.
- ✓ Tratar de resolver de manera transparente y responsable los reclamos de los clientes.
- ✓ Concretar la venta de un producto o servicio.

Por otra parte, existen 3 beneficios de poder brindar un buen servicio al cliente, las cuales son:

- ✓ Aumento de lealtad al cliente: Este beneficio representa la satisfacción del cliente, es decir que ante la buena atención y ante la buena humildad, el cliente queda satisfecho y decide regresar (Silva., 2021).
- ✓ Mejora la reputación: Este beneficio hace referencia a que cuando uno queda bien con el cliente o cuando uno hace todo por el cliente a pesar de las circunstancias o condiciones, está demostrando y a la vez dejando la buena reputación que tiene frente a sus clientes, de echo el 72% de los clientes satisfecho lo recomendarán (Silva., 2021).
- ✓ Incremento de ventas: Este beneficio hace referencia que muchas empresas cuando ofrecen sus servicios, el nivel de sus volúmenes de ventas crece en un 4% hasta un 8% por encima del mercado, ante este punto es necesario adoptar estrategias y herramientas que ayuden a brindar una mejor experiencia y atención (Silva., 2021).

2.2.5 Caso en estudio: Nuevo Amanecer E.G. E.I.R.L.

2.2.5.1 Razón social

La razón social es “Nuevo Amanecer E.G. E.I.R.L.”, está bajo el régimen de ser una empresa individual de responsabilidad limitada, con Ruc N°20529767740. Se inscribió el 02 de octubre del 2012 y comenzó el inicio de sus actividades el 03 de octubre del 2012. Por otro lado, la empresa tiene como actividad principal: Actividades de restaurantes y de servicios móvil de comidas. Se encuentra ubicada en la ciudad de Sullana, con dirección: Av. José de Lama N°108 Cercado Urbano Sullana (Frente al Colegio San

Juan) Piura - Sullana - Sullana Está a cargo del gerente general Sra. Espinoza García Yessabella Lisbeth, con documento nacional N°47104906, el cual viene laborando más de 5 años.

2.2.5.2 Misión

Satisfacer las necesidades de nuestros clientes, brindando los mejores pollos a la brasa y platos norteños; así mismo, preparados con insumos de calidad y además no olvidando las buenas prácticas de manufactura, con la mejor atención y un agradable ambiente familiar.

2.2.5.3 Visión

Como pollería, ser reconocidos a nivel regional y nacional, procurando llevar y tener estándares de calidad con la óptima intención de satisfacción y atención ante las necesidades de los clientes, de igual manera esto es hacer partícipe e identificados con la empresa.

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Definiciones del control interno

Según **Acosta (2020)** menciona que el control interno, es un proceso que está diseñado principalmente para proporcionar la seguridad razonable a los objetivos operacionales, las cuales son ejecutadas por la gerencia, el directorio y el personal encargado.

Según **Esan (2017)** menciona que el control interno, es el conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas que establecen una organización, la cual

tiene como finalidad proporcionar la seguridad razonable a los objetivos de manera consecutiva.

2.3.2 Definiciones de empresa

Según **Mendoza (2019)** menciona que la empresa es aquel aglomerado de diferentes factores y elementos, como recursos financieros, humanos y materiales que laboran en base a un sistema integrado para producir algún producto o servicio.

Según **Haykal (2018)** menciona que la empresa es una sociedad conformada por un número de personas y/o accionistas que busca el beneficio de lucrarse con la actividad que genera o en algunas ocasiones solo tiene el objetivo de brindar servicios a la sociedad.

2.3.3 Definiciones de Mypes

Según **Canepa (2022)** menciona que la Mype es una unidad económica que juega un rol importante en la economía nacional, generando con mayor frecuencia el producto bruto interno.

Según **Torres (2021)** menciona que la Mype es una unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo la forma y jerarquía de organización o gestión.

2.3.4 Definiciones de servicios

Según **Méndez (2020)** menciona que los servicios son el grupo de actividades que satisfactoriamente produce u ofrece una empresa sea pública o privada, estas

actividades son ofrecidas hacia las necesidades de los clientes u personas externas que lo necesitan e incluso teniendo en cuenta la intangibilidad en un servicio de ser necesario.

Según **CEUPE (2022)** menciona que los servicios son productos intangibles, que conforman un conjunto de labores con la finalidad de satisfacer una demanda de necesidades.

III. HIPÓTESIS

Dado que la investigación fue bibliográfica - documental y de caso, no se formuló hipótesis.

Según (Westreicher, 2021) menciona que la hipótesis es una afirmación que puede o no ser cierta. Sin embargo, se formula en base a un indicio o a una serie de hechos, a los cuales se puede añadir determinados supuestos.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue no experimental – descriptivo – Bibliográfico – Documental y de caso.

Fue no experimental porque no se ha manipulado ningún aspecto de la variable del estudio y las unidades de análisis debido a que la información se tomó tal como se la encontró en la realidad; por lo tanto, no se manipuló ninguna información, Fue descriptivo porque solo se limitó a describir las características de la variable en la unidad de análisis.

Para ser investigados, fue bibliográfico para conseguir los resultados del objetivo específico 1 se hizo una revisión bibliográfica de los antecedentes nacionales, regionales y locales (si es que hubieran) pertinentes.

Fue documental porque se han revisado también algunos documentos relacionados con nuestra investigación. Finalmente fue de caso porque la investigación se limitó a investigar una sola empresa.

4.2 Población y Muestra

4.2.1 Población

La población de la investigación fueron todas las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú.

4.2.2 Muestra

La muestra fue la Empresa “Nuevo Amanecer E.G. E.I.R.L.”, la misma que fue escogida de manera dirigida o intencionada.

4.3 Definición y Operacionalización de las variables

4.3.1 Matriz de Operacionalización de la pertinencia de los antecedentes del objetivo específico 1.

VARIABLES COMPLEMENTARIAS	DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL							
		ANTECEDENTES PERTINENTES	C ₁	C ₂	C ₃	C ₄	C ₅	C ₆	
CONTROL INTERNO	Según (Acosta, 2020) menciona que el control interno, es un proceso que está diseñado principalmente para proporcionar la seguridad razonable a los objetivos operacionales, las cuales son ejecutados por la gerencia, el directorio y el personal encargado.	NACIONALES	Rimbaldo (2021)	1	1	1	1	1	1
			Morales (2022)	1	1	1	1	1	1
			Gallardo (2017)	1	1	1	1	1	1
		REGIONALES	Ipanaque (2021)	1	1	1	1	1	1
			Moran (2021)	1	1	1	1	1	1
			Sullon (2019)	1	1	1	1	1	1
			Amaya (2019)	1	1	1	1	1	1
		LOCALES	Ramirez (2021)	1	1	1	1	1	1
			Zapata (2018)	1	1	1	1	1	1
			Olivares (2017)	1	1	1	1	1	1
			Vargas (2019)	1	1	1	1	1	1

Fuente: Elaboración propia en base a la matriz de Vásquez Pacheco (2021)

Leyenda de los criterios:

C= Criterios para determinar si los antecedentes son pertinentes o no.

C1: Tiene que ver con el título del antecedente. El título tiene que tener: la variable(s), las unidades de análisis y el sector económico productivo parecido al de nuestro trabajo de investigación.

C2: Tiene que ver con el objetivo del antecedente. Significa que, el antecedente debe tener algún objetivo parecido, por lo menos un objetivo parecido al de nuestro trabajo de investigación.

C3: Tiene que ver con el resumen de la metodología del antecedente: En el antecedente se debe describir el resumen de la metodología, donde por lo menos, debe considerarse las técnicas e instrumentos de recojo de información.

C4: Tiene que ver con los resultados y/o conclusiones pertinentes del antecedente. En el antecedente se debe considerar los resultados y/o conclusiones que respondan al criterio C2.

C5: Establece la coherencia lógica que debe haber entre el objetivo pertinente (C2) y los resultados y/o conclusiones pertinentes (C4).

C6: Tiene que ver con la simultaneidad. Es decir, los cinco criterios precedentes, deben cumplirse simultáneamente.

Además, la matriz debe ser llenada con ceros y uno: 0, significa que no cumple con el criterio. 1, significa que sí cumple con el criterio (Esto es para llenar C1, C2, C3, C4, C5 y C6).

4.3.2 Matriz de Operacionalización de la pertinencia de los antecedentes del objetivo específico 2.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES			RESPUESTAS	
		DIMENSIONES	SUB DIMENSIONES	INDICADORES (PREGUNTAS)	SI	NO
CONTROL INTERNO	Según (Acosta, 2020) que el control interno, es un proceso que está diseñado principalmente para proporcionar la seguridad razonable a los objetivos operacionales, las cuales son ejecutados por la gerencia, el directorio y el personal encargado.	Ambiente de control	Integridad y valores éticos.	¿En la empresa, el personal cuenta con amplia experiencia suficiente y de servicio?	x	
			Filosofía de la dirección.	¿La empresa, cuenta con un sistema de control?	x	
		Evaluación de riesgo	Identificación de riesgos.	¿La empresa, ha identificado los riesgos internos y externos?	x	
			Planeamiento de la administración de riesgos.	¿La empresa, se ha dado a conocer los distintos riesgos en cada una de las áreas de la organización?	x	
		Actividades de control	Valoración de los riesgos	¿La empresa, el área de administración, se enfoca en los posibles riesgos y fraudes?	x	
			Segregación de funciones	¿Dentro de la empresa, existen mecanismos para identificar, las actividades que afectan a los objetivos?	x	
		Información y comunicación	Procedimiento de autorización y aprobación.	¿Dentro de la empresa, existen procedimientos de control, ante las posibles brechas de los objetivos?	x	
			Comunicación interna.	¿Dentro de la empresa, se proporciona información necesaria y suficiente al personal?	x	
		Comunicación externa.	¿Dentro de la empresa, el área de administración desarrolla sistema de información?	x		

Supervisión y monitoreo	Actividades de prevención y monitoreo	¿La empresa, realiza auditoria interna y externa, para fortalecer los controles internos?	x
	Compromisos de mejoramiento	¿La empresa, revisa continuamente los objetivos propuesto por la dirección?	x

Fuente: Elaboración propia en base a la matriz de Vásquez Pacheco (2021)

4.3.3 Matriz de Operacionalización de la pertinencia de los antecedentes del objetivo específico 3.

ELEMENTOS DE COMPARACIÓN	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2	RESULTADOS	
CONTROL INTERNO	Ambiente de control	Morales (2022) afirma que la empresa si dispone de un sistema de control interno, pero aun así se debe actualizar el manual de organizaciones y funciones, para que de esta manera los trabajadores tengan la responsabilidad de realizar sus diferentes funciones, ya sea dentro del área de ventas, almacén, atención al cliente o reponedor y así no les genere un cuadro de estrés al no poder culminar con una función.	Según la aplicación de la encuesta se encontró que la empresa Nuevo Amanecer E.G. E.I.R.L., no tiene definidas las funciones del trabajador.	Si coinciden
	Evaluación de riesgo	Amaya (2019) determinan que, el Restaurant y Hospedaje San Felipe en el área del personal no cuenta con políticas de control interno efectivo y como consecuencia dificulte que se puedan cumplir con los objetivos y metas trazadas en la empresa.	Según la encuesta aplicada a los trabajadores indican la empresa no toma acciones para evitar el desarrollo de las labores de los trabajadores	Si coinciden
	Actividades de control	Gallardo (2017) menciona que la empresa busca estimular y promover la conciencia,	Según la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa indica casi	No coinciden

4.4 Técnicas e instrumentos

4.4.1 Técnicas

Para el recojo de la información se utilizó las siguientes técnicas: revisión bibliográfica (Objetivo específico 1), encuesta (objetivo específico 2) análisis comparativo (objetivo específico 3) y la observación y análisis (objetivo específico 4).

4.4.2 Instrumentos

Para el recojo de la información se utilizó los siguientes instrumentos: Fichas bibliográficas (Objetivo específico 1), un cuestionario de preguntas cerradas y abiertas (objetivo específico 2), las tablas 01 y 02 de la presente investigación (objetivo específico 3) y tabla de resultados del objetivo específico 2 (objetivo específico 4).

4.5 Plan de análisis

Para conseguir los resultados del Objetivo específico 1, se utilizó la técnica de revisión bibliográfica. Y el instrumento de fichas bibliográficas; estos resultados fueron descritos en las tablas 01 en la presente investigación. Para hacer el análisis de resultados el investigador observó la tabla 01 con la finalidad de agrupar los resultados similares de los antecedentes nacionales, regionales y nacionales (si los hubiera); luego, estos resultados fueron comparados con los resultados similares con los antecedentes internacionales; finalmente estos resultados fueron comparados con las bases teóricas pertinentes.

Para conseguir los resultados del Objetivo específico 2, se utilizó la técnica de la entrevista. A profundidad y como instrumento un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes. Estos resultados fueron aparecidos en la tabla 02 en la presente investigación. Los resultados del objetivo específico 2, fueron comparados con los antecedentes nacionales, regionales y locales e internacionales, estos resultados fueron explicados a la luz de las bases teóricas y el marco conceptual pertinentes.

Para conseguir el objetivo específico 3 se utilizó la técnica del análisis comparativa y como instrumento las tablas 01 y 02 de la presente investigación, estos los resultados fueron especificados en la tabla 03. Para hacer el análisis de resultados el investigador analizó las coincidencias y no coincidencias de los resultados específicos 1 y 2 a la luz de las bases teóricas y marco conceptual pertinentes.

4.6 Matriz de consistencia

Ver Anexo 01

4.7 Principios éticos

- a) Libre participación y derecho a estar informado:** Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia. En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante el cual las personas como sujetos investigados o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines (Uladech, 2021).

- b) Protección a las personas:** La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio. En las investigaciones en las que se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad y la privacidad (Uladech, 2021).
- c) Beneficencia no maleficencia:** La beneficencia hace que el investigador sea responsable del bienestar físico, mental y social del encuestado. De hecho, la principal responsabilidad del investigador es la protección del participante. Esta protección es más importante que la búsqueda de nuevo conocimiento o que el interés personal, profesional o científico de la investigación (Uladech, 2021).
- d) Justicia:** El principio de justicia prohíbe exponer a riesgos a un grupo para beneficiar a otro, pues hay que distribuir de forma equitativa riesgos y beneficios. Así, por ejemplo, cuando la investigación se sufraga con fondos públicos, los beneficios de conocimiento o tecnológicos que se deriven deben estar a disposición de toda la población y no sólo de los grupos privilegiados que puedan permitirse costear el acceso a esos beneficios (Uladech, 2021).
- e) Integridad científica:** La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios (Uladech, 2021).

V. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

5.1 Resultados:

5.1.1 Respecto al objetivo específico 1:

Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú, 2022.

Tabla 1

RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1

AUTOR (ES)	RESULTADOS
Gallardo (2017)	Argumenta que, mediante el análisis y evaluación del control interno 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.
Ipanaque (2021)	Establece que, la empresa no cuenta con documentos de gestión como es la falta de una estructura organizacional, no realizan capacitaciones efectivas, carece de manual de procesos estandarizados que aseguren los tiempos de preparación de alimentos, no cuentan con planes de seguridad que garantizan la inocuidad e higiene en la preparación de alimentos, además de las deficiencias de

control interno que hay en almacén así como en el manejo del efectivo de caja chica y la falta de planes de contingencias ante eventualidades. Por lo que se plantea mejoras en aras de ampliar su rentabilidad y competitividad empresarial en el rubro gastronómico.

Morales (2022) Afirma que, la empresa si dispone de un sistema de control interno, pero aun así se debe actualizar el manual de organizaciones y funciones, para que de esta manera los trabajadores tengan la responsabilidad de realizar sus diferentes funciones, ya sea dentro del área de ventas, almacén, atención al cliente o reponedor y así no les genere un cuadro de estrés al no poder culminar con una función; así como también se concluye que se debe realizar un plan de acción, para poder afrontar los lineamientos, políticas y esto se dará a través de capacitaciones al personal, para que de esta manera se puedan lograr los objetivos y metas establecidos.

Rimbaldo (2021) Establece que, la empresa estudiada no cuenta con estrategias organizacionales adecuadas para poder atraer a los clientes, no hay un control adecuado ni procedimiento a seguir para cotejar los movimientos de los extractos bancarios con los ingresos y gastos reflejados en la

contabilidad. Por lo tanto, concluye que la empresa MG Aplicaciones & Servicios E.I.R.L necesita la implementación de controles internos como es un Manual de Organizaciones y Funciones (MOF), además, debe realizarse conciliaciones bancarias para verificar que todos los apuntes contables estén correctamente reflejados en el saldo bancario y así la empresa pueda gozar de buena salud financiera con información fiable y actualizada.

Sullon (2019)

Argumenta que, el lugar de almacén no es adecuado y no cuenta con un sistema para entradas y salidas de suministro y/o mercadería, asimismo que la empresa no cuenta con un sistema de ingreso y salida para el personal, falta implementar cámaras de seguridad en lugares estratégicos de la empresa , por tal motivo sostiene que con la implementación de un control interno en la organización estimularía a las buenas prácticas y mejoraría el funcionamiento de la empresa para beneficio de todos los que laboran en ella. Así mismo se podrían evitar fraudes y equivocaciones en un futuro, esto será muy beneficioso para el crecimiento de la empresa.

Amaya (2019) Afirma que, la empresa no cuenta con un organigrama funcional como es el caso de un manual de Organización y Funciones, no capacitan constantemente al personal para que ayude al desempeño de su labor y no se realizan auditorías al personal. Por tal motivo se propone la implementación de un Manual de Organización y Funciones.

Moran (2021) Argumenta que, la cooperativa no cuenta con un manual de procedimientos para las áreas que intervienen en las operaciones, no existe un procedimiento adecuado para la contratación de personal para identificar y evaluar sus habilidades y competencias, no hay control adecuado de los recursos ni procedimientos a seguir para los desembolsos de dinero y de los fondos por rendir. Por tal motivo, se propone un manual de procedimientos para la captación del personal idóneo, ya que al trabajar desordenadamente y sin evaluar los riesgos ocasiona una serie de errores que afecta en el servicio que se les da a los socios, un clima laboral negativo y poca liquidez.

- Ramirez (2021) Sostiene que, la empresa tiene fortalezas ya que se cuenta con una inspección adecuada de los servicios, sostenimiento de equipos, utensilio, inspección de ingresos y costos por servicio, pero también se hallaron deficiencias por mejorar, como es la falta de capacitación en las áreas de cocina y atención al público. Por tal motivo, se inclinó a buscar a todo nivel una propuesta de mejorar el control para desarrollar una ejecución adecuada de los servicios y complementar su implementación y desarrollo.
- Zapata (2018) Describe que, la empresa no cuenta con un sistema de control interno, ya que no presenta manual de organización y funciones, no cuenta con un organigrama, ni un proceso para los registros de los ingresos y salidas, y funciones del área de almacén. Finalmente, concluye que: Un buen manejo de manuales y procedimientos de funciones educa a los trabajadores y generan una armonía en el ambiente de trabajo y con la supervisión continua de los jefes, se busca tener transparencia y un trabajo eficiente y eficaz, de igual manera para los ingresos y salidas en el área de almacén, se debe tener un correcto registro con la certeza de que y como se deben realizar, todo esto genera el alcance de los objetivos de la empresa.

- Olivares (2017) Establece que, la imagen corporativa del restaurante está en proceso de mejoramiento, ya que a través de la calidad de servicio cambiará la percepción que los clientes que tienen actualmente hacia el negocio; asimismo el restaurante mejorará la experiencia, capacitará a su personal de atención y brindará un mejor salón implementado para lograr la satisfacción completa de los comensales y fidelizar a los actuales. Se obtuvo que los clientes si se sienten satisfechos con la calidad de servicio que se les brinda, ya que indicaron que existe una buena sazón, sabor y frescura de los alimentos que se les ofrece.
- Vargas (2019) Afirma que, la visión de la cevichería Jimmy's es conocida por sus colaboradores, pero solamente de manera empírica; por otro lado, los valores organizacionales no son practicados dentro de la empresa además que carecen de innovación y los procesos no están definidos. Por tal motivo la solución a tal situación es proponer la visión y valores a la empresa, además de algunas innovaciones y el proceso de manufactura.

Fuente: Elaboración propia en base a los antecedentes nacionales, regionales y locales de la investigación.

5.1.2 Respecto al objetivo específico 2:

Identificar y describir las características del control interno de la empresa “Nuevo Amanecer E.G. E.I.R.L.” de Sullana, 2022.

Tabla 2

RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Dimensiones	Ítems (Preguntas)	(Si)	(No)	Espc.
	¿La empresa tiene implementado un sistema de control interno?		X	
	¿Cuentas con más de 2 responsabilidades en el día?	X		
	¿La empresa Nuevo amanecer es reconocida en la provincia por sus años de experiencia y su buen sabor?	X		
A) Ambiente de control	¿La empresa establece y comunica claramente los valores que los empleados deben practicar en el trabajo?	X		
	¿La empresa da importancia ante la pérdida de mercadería?		X	
B) Evaluación de riesgos	¿La empresa toma acciones para evitar los riesgos que afectan negativamente	X		Llamada de atención

	en el desarrollo de sus labores? ¿Qué acción?		
	¿La empresa toma medida para que no se vea afectada ante la pérdida de mercaderías? ¿Cuál es la medida?	X	Descuento del salario
	¿Han descuidado al cliente por falta de organización?	X	
	¿Utilizan algún procedimiento de contratación de personal? ¿Cuál es el procedimiento?	X	Recomendación
	¿La empresa lleva su contabilidad interna para el mejor control de sus actividades?	X	Es externa
	¿En caso de contar con deficiencias en el control interno, la empresa efectúa las correcciones necesarias para establecer un buen control?	X	
C)			
Actividades de control general	¿La empresa realiza inventarios de sus activos en General? ¿Cuántas veces al año lo realiza?	X	1 vez al año

	¿La empresa lleva control de los ingresos y egresos de Caja? ¿De qué manera?	X	Manejan arqueos de caja
	¿Si Ud. fuera el Gerente de la empresa cree que la información que se obtiene en el desarrollo de sus actividades es útil, oportuna y confiable?	X	
	¿La empresa difunde documentos de información que orienten a la comunicación interna?		X
D)	¿Cómo colaboradores plantean soluciones de mejora frente algún problema?		X
Información y comunicación	¿La empresa brinda información a los trabajadores acerca de su visión y misión?	X	
E) actividades de supervisión y monitoreo	¿En el transcurso de las actividades han detectado algún fraude por parte de algún colaborador?	X	
	¿El dueño de la empresa controla la cantidad de ventas que se realizan en el día? ¿Con que frecuencia la realizan?	X	Ocasionalmente

En la empresa se controla eficazmente y supervisa el inventario físico de la cantidad de platos elaborados, así como de los ingredientes e insumos utilizados diariamente.	X	
¿Los clientes suelen irse satisfechos por la atención de cada uno de ustedes como trabajadores?	X	Casi siempre
¿Suelen presentar quejas en Libro de Reclamaciones?	X	
¿La empresa cuenta con cámaras de seguridad las cuales permitan el monitoreo y supervisión de sus actividades?	X	
¿La empresa realiza monitoreos y capacitaciones al personal? ¿Con que frecuencia lo realiza?	X	Ocasionalmente

Fuente: Elaboración propia en base a la entrevista aplicada al empresario y colaboradores del sector servicios de la empresa “Nuevo Amanecer E.G. E.I.R.L.” en base al cuestionario del anexo 03.

5.1.3 Respecto al objetivo específico 3:

Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Nuevo Amanecer E.G. E.I.R.L.” de Sullana, 2022.

Tabla 3

RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 3

ELEMENTOS DE COMPARACIÓN	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2	RESULTADOS
Ambiente de Control	<p>Salazar (2017) describe que la empresa de caso de estudio no cuenta con un organigrama donde se defina las funciones del personal.</p> <hr/> <p>Morales (2022) afirma que la empresa si dispone de un sistema de control interno, pero aun así se debe actualizar el manual de organizaciones y funciones, para que de esta manera los trabajadores tengan responsabilidad de realizar sus diferentes funciones, ya sea dentro del área de ventas, almacén, atención al cliente o reponedor y así</p>	<p>Según la aplicación de la encuesta se encontró que la empresa Nuevo Amanecer E.G. E.I.R.L., no tiene las funciones del trabajador.</p>	Sí coinciden

no les genere un cuadro de estrés al no poder culminar con una función.

Olivares (2017) determina que, la imagen

corporativa del restaurante está en proceso de mejoramiento, ya que a través de la calidad de servicio cambiará la percepción que los clientes que tienen actualmente hacia el negocio; asimismo el restaurante mejorará la experiencia, capacitará a su personal de atención y brindará un mejor salón implementado para lograr la satisfacción completa de los comensales y fidelizar a los actuales.

La empresa Nuevo Amanecer E.G. E.I.R.L. establece y comunica claramente los valores a sus trabajadores. Asimismo, toma acciones para evitar los riesgos que afectan negativamente en el desarrollo de sus labores misma que se realiza mediante una llamada de atención aplicándoles un memorándum.

Sí coinciden

	<p>Sullon (2019) argumenta que, se han detectado las siguientes debilidades: el lugar de almacén no es adecuado y no cuenta con un sistema para entradas y salidas de suministro y/o mercadería.</p>	<p>Según la encuesta aplicada a los trabajadores indican que ante la pérdida de mercadería no le toman mucha importancia ya que no se cuenta con un Kardex actualizado</p>	<p>Sí coinciden</p>
<p>Evaluación de Riesgos</p>	<p>Amaya (2019) determinan que, el Restaurant y Hospedaje San Felipe en el área del personal no cuenta con políticas de control interno efectivo y como consecuencia dificulta que se puedan cumplir con los objetivos y metas trazadas en la empresa.</p>	<p>Según la encuesta aplicada a los trabajadores indican la empresa no toma acciones para evitar el desarrollo de las labores de los trabajadores</p>	<p>Sí coinciden</p>
	<p>Sullon (2019) sostiene que, se deben aplicar las buenas prácticas en la organización pues mejoraría el funcionamiento de la empresa para beneficio de todos los que laboran en ella.</p>	<p>En la empresa lo que se busca es resultados eficientes para reducir los errores y riesgos</p>	<p>Sí coinciden</p>

		externos o internos que se presentan durante la gestión.	
	Gallardo (2017) menciona que la empresa	Según la encuesta aplicada a los	
Actividades de control Gerencial	busca estimular y promover la conciencia, trabajadores de la empresa indica responsabilidad y el compromiso hacia el control en los trabajadores.	el casi nunca efectúa correcciones necesarias para establecer un buen control.	No coinciden
Información y comunicación	Morales (2022) afirma que, en su MYPE en estudio, no existe una buena información y comunicación, debido a que la gerencia no recibe información necesaria que le permita tomar decisiones oportunas; además, de que no existe comunicación con todas la áreas de la empresa.	Según la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa indican que nunca difunden documentos de información oportuna y adecuada en sus distintas áreas, además no existe una comunicación fluida por parte de gerencia y trabajadores.	Si coinciden

Actividades de supervisión y monitoreo

Amaya (2019) determinó lo siguiente: no capacitan constantemente al personal para que ayude al desempeño de su labor y no se realizan auditorías al personal. Según la encuesta aplicada se determinó que ocasionalmente

Ipanaque (2021) afirma que en su investigación realiza la empresa monitoreos al personal y casi nunca realizan capacitaciones personal y casi nunca realizan efectivas, carece de manual de procesos capacitaciones al personal. SÍ coinciden estandarizados que aseguren los tiempos de preparación de alimentos.

Ramirez (2021) establece que, como resultado se obtuvo fortalezas en la empresa respecto a En el restaurant –Pollería Nuevo inspección adecuada de los servicios, Amanecer E.G. E.I.R.L. casi No coinciden sostenimiento de equipos y utensilio, nunca controla y supervisa los ~~inspección de ingresos y costos por servicio. insumos e ingredientes.~~

Olivares (2017) Indica que los clientes si se sienten satisfechos con la calidad de servicio que se les brinda, ya que indicaron que existe una buena sazón, sabor y frescura de los alimentos que se les ofrece.

En el restaurant –Pollería Nuevo Amanecer E.G. E.I.R.L. los clientes casi siempre suelen irse satisfechos por la atención brindada.

Sí coinciden

Estrada (2021), afirma que, en cuanto a los principios de la gestión de calidad que los restaurantes dependen de sus clientes por tal motivo ellos tienen que conocer y comprender las necesidades que éstos requieren.

En el restaurant –Pollería Nuevo Amanecer E.G. E.I.R.L. a veces suelen presentar quejas en libro de reclamaciones.

Sí coinciden

Sullon (2019) determino que falta implementar cámaras de seguridad en lugares estratégicos de la empresa.

E restaurant –Pollería Nuevo Amanecer E.G. E.I.R.L. si cuenta con cámaras de seguridad.

Sí coinciden

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de los objetivos específicos 1 y 2 y la asesoría de Vásquez Pacheco, 2022.

5.2 Análisis de resultados:

5.2.1 Respecto al objetivo específico 1:

Con respecto al objetivo específico 1 los autores de los antecedentes nacionales tales como **Gallardo (2017)** , **Ipanaque (2021)** y **Sullon (2019)** , en sus casos de estudio señalan que presentan deficiencias en el control interno de sus distintas áreas puesto que estas no cuentan con un Sistema de control interno lo cual coincide con la empresa de estudio, en cuanto al autor **Salazar (2017)**, **Vargas (2019)** y **Amaya (2019)** en sus informes indican que no existe un organigrama funcional y organizacional que permitan el desarrollo efectivo de las labores de cada personal de área, estos no se capacitan constantemente, mientras que con el autor **Ramirez (2021)** se encontró fortalezas en la empresa respecto a la inspección de sus ingresos pero esto no quita que hallan deficiencias en su sistema de control.

5.2.2 Respecto al objetivo específico 2:

Para hacer el estudio de los resultados del objetivo específico 2, se ha tenido presente los 5 elementos del control interno en la organización del caso estudiado:

Respecto al componente ambiente de control

De las 4 preguntas aplicadas al gerente y colaboradores de la empresa “Nuevo Amanecer E.G. E.I.R.L”, las cuales representan el 100%, el 75% (3) dio como respuesta Sí, y un 25% (1) dio como respuesta No, a continuación se muestran los siguientes resultados:

Oportunidades

Respecto a los años de experiencia:

Según la encuesta aplicada se determinó como oportunidad siendo nuestro punto de partida, el tiempo de actividad que cuenta la empresa Nuevo Amanecer E.G en mercado sullanense.

De acuerdo a los años de actividad en el mercado Nuevo Amanecer E.G. E.I.R.L. es una empresa reconocida tanto en la experiencia como en el buen sabor y bajos precios ya que esta empresa al pasar de los años se adaptado a las exigencias y gustos de los consumidores, teniendo como oportunidad de acuerdo a los años de experiencia una cartera de clientes y un público fidelizado que lo recomienda a los nuevos consumidores.

Respecto a los valores éticos:

En la encuesta según la pregunta formulada ¿La empresa establece y comunica claramente los valores que los empleados deben practicar en el trabajo?

Por lo general, en la empresa Nuevo Amanecer E.G. E.I.R.L cuentan con personas rectas e integra, su característica es permitir que los empleados reflejen valores morales y éticos en su comportamiento, donde se ajusten a los valores morales de la sociedad actual; de tal manera que esto ayuda a sobresalir a la empresa por que muestran confianza a los clientes en sus bienes, alimentación y otros servicios que se ofrece.

Respecto a la asignación de responsabilidades:

Como oportunidad se determinó que los trabajadores se dan cuenta de que la empresa está dirigida por el responsable de la empresa (Representante legal del negocio). Por lo tanto, la administración no está dispuesta a implementar

estándares de control interno. Porque cree que es la base para impulsar el desarrollo de buenas prácticas reducir posibles actividades fraudulentas.

Debilidad

En el componente de control interno: encontramos una debilidad en el ambiente de control. En otras palabras, que no existe un organigrama en la empresa; Un organigrama es un documento que refleja la estructura jerárquica de cualquier empresa. Si aquí se reflejará el nivel jerárquico se determinaría quien depende de cada quien.

Además se analizó que la empresa no cuenta con un sistema implementado de control, ni con un manual de procedimientos que les permita establecer por escrito y de manera formal las funciones y responsabilidades que debe tener cada trabajador, además se estableció que las instalaciones de la empresa si están aptas para implementar un sistema de control interno pero los dueños no toman la debida importancia en el tema.

Respecto al componente evaluación de riesgos

De las 6 preguntas aplicadas al gerente y colaboradores de la empresa “Nuevo Amanecer E.G. E.I.R.L”, de las cuales representan el 100%, el 67% (4) dio como respuesta Si y un 33% (2) dio como respuesta No, se reflejan los siguientes resultados:

Oportunidad

En el componente de Control Interno, Evaluación de Riesgos según los resultados obtenidos observamos que no se cuentan con oportunidades pues lamentablemente

la empresa no toma la debida importancia en evaluar los riesgos y no toma las medidas necesarias para corregirlos.

Debilidad

En este componente podemos observar que la empresa tiene amenazas pues según los resultados obtenidos la empresa Nuevo Amanecer E.G. E.I.R.L. ,no toma la debida importancia a la evaluación de riesgos de la manera en la que debe ser, ya que esta ante la pérdida de una mercadería solamente descuenta del sueldo de sus colaboradores y no aplica una sanción más estricta para poder salvaguardar los activos de la empresa, además la forma de contratación del personal es por recomendación pero esto no quita que dentro de su personal también se encuentran laborando familiares de los dueños, también se estableció que la empresa casi nunca toma acciones para evitar los riesgos que afectan negativamente en el desarrollo de sus actividades cuando estos deberían reducirse para el óptimo funcionamiento de la entidad.

Respecto al componente actividades de control

De las 3 preguntas aplicadas al gerente y colaboradores de la empresa “Nuevo Amanecer E.G. E.I.R.L”, de las cuales representan el 100%, el 67% (2) dio como respuesta Si y un 33% (1) dio como respuesta No, a continuación se muestran los siguientes resultados:

Oportunidad

Respecto al control de sus ingresos:

Según la encuesta se determinó como oportunidad que la empresa Nuevo Amanecer E.G. E.I.R.L controla las entradas de caja a través de liquidaciones

diarias, comparando los comprobantes de pago emitidos por ventas en efectivo y además con transferencias de dinero con el aplicativo Yape. Es política de la empresa realizar arqueos de caja. Al final del cuadro se determina la ganancia del día con la diferencia de sus ingresos y gastos. No mantiene un fondo fijo de caja chica para gastos eventuales menores.

Es cierto que la liquidez es el motor a seguir para que la empresa pueda asumir con sus obligaciones y comprometerse con nuevas actividades económicas. La empresa Nuevo Amanecer tiene implementado un programa informático que le permite realizar un seguimiento de los ingresos y utilizando también de la tecnología para planificar adecuadamente sus ingresos y gastos de pago, como es el caso de los proveedores, pagos por alquiler, eventos económicos, mismos que deben estar sustentados con algún comprobante de pago exigido por ley, facilitando que no exista fugas de dinero evitando así posibles fraudes y colusiones, que perjudicarían la compañía.

Debilidad

Tomando en cuenta los Resultados de las encuestas realizadas En el restaurant – pollería “NUEVO AMANECER E.G. E.I.R.L”. La empresa no aplica correctamente procedimientos contables y mecanismos de control interno para salvaguardar sus activos e intereses, ya que nunca realizan inventarios al término del año y su contabilidad se lleva de manera deficiente e irregular por un tercero independiente, además no cuentan con la asesoría para fortalecer estos puntos y esto se prueba porque casi nunca efectúan las correcciones necesarias ante las deficiencias encontradas dentro del control interno.

Respecto al componente información y comunicación

De las 4 preguntas aplicadas al gerente y colaboradores de la empresa “Nuevo Amanecer E.G. E.I.R.L”, las cuales representan el 100%, el 50% (2) dio como respuesta Sí, y el 50% (2) dio como respuesta No, encontrando los siguientes resultados:

Oportunidad

Respecto a la visión y misión de la empresa

De acuerdo a la pregunta formulada ¿La empresa brinda información a los trabajadores acerca de su visión y misión?, se determinó que existe un cuadro de visualización de las descripciones de la misión y visión en la entrada de la empresa. Que al estar implementado impreso el recuadro acerca de la visión y misión hace que el personal lo visualice de manera constante y este lo tenga claro y se comprometa con los objetivos y las metas que tiene la empresa.

Debilidad

Llegamos al siguiente análisis que la empresa nunca difunde documentos o información que orienten e incentiven la comunicación interna y desarrollo de la empresa, esto hace que la información que obtienen los dueños no sea confiable y de manera oportuna, también como consecuencia tenemos que los colaboradores en su gran mayoría no plantean soluciones de mejora frente a un problema.

Respecto al componente actividades de supervisión y monitoreo

De las 7 preguntas aplicadas al gerente y colaboradores de la empresa “Nuevo Amanecer E.G. E.I.R.L”, de las cuales representan el 100%, el 86% (6) dio como

respuesta Si y un 14% (1) dio como respuesta No. Evidenciando los siguientes resultados:

Oportunidad

Respecto a las cámaras de vigilancia

Se logró observar que la empresa cuenta con cámaras de seguridad implantadas en todas las áreas de la empresa esto sirve de mucha ayuda para la empresa ya que a través de ellas podemos llevar un control de las actividades diarias que se realizan dentro de la entidad, esto también nos ayuda a detectar posibles fraudes que se estén cometiendo dentro de la empresa

Como ultima herramienta nos ayudaría a poder sustentar algún reclamo o prueba que sean exigidas por el cliente.

Debilidad

Tomando en cuenta los resultados de las encuestas realizadas se determinó que la empresa controla semanalmente las funciones que realiza el personal, también se han detectado fraudes por parte de los colaboradores y se encontró que la empresa controla las ventas bajo un sistema implementado en el área de caja así mismo los clientes casi siempre suelen irse satisfechos después de haber sido atendidos por el personal de la empresa demostrando que no están 100 % satisfechos con la atención al público y como prueba se estableció que a veces los clientes suelen presentar quejas en el libro de reclamaciones esto consecuencia de una mala supervisión y monitoreo al personal.

La mayoría de las empresas del sector de servicios tienen controles internos, pero existen algunas fallas en cada proceso que se realiza; en la empresa Nuevo

Amanecer E.G. E.I.R.L se evidenció que: En el área de atención al cliente existen deficiencias en el control y registro de pedidos, ocasionando entregas de platos preparados equivocados. No se identifican y analizan periódicamente los riesgos en la compra de insumos e ingredientes, producción y venta de platos; debido a que no hay mecanismos de control interno en las diversas operaciones comerciales. Existe un personal que brinda seguridad en la puerta de ingreso para cuidar los bienes de la empresa y las pertenencias de los clientes, pero por un mal manejo administrativo asume funciones que no le competen esto a raíz de falta de tiempo de algunos trabajadores generando así una desorganización en la empresa.

5.2.3 Respecto al objetivo específico 3:

De los 5 componentes del control interno que son los elementos de comparación que representan el 100%, el 64% (7) si coinciden y el 36% (4) no coinciden.

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el caso de estudio (resultados del objetivo específico 2 se logró analizar lo siguiente:

Respecto al componente ambiente de control:

En el restaurant – pollería “NUEVO AMANECER E.G. E.I.R.L.” respecto al ambiente de control se analizó que la empresa no cuenta con un sistema implementado de control , ni con un manual de procedimientos que les permita establecer por escrito y de manera formal las funciones y responsabilidades que debe tener cada trabajador, además se estableció que las instalaciones de la empresa si están aptas para implementar un sistema de control interno pero los

dueños no toman la debida importancia en el tema. Los resultados obtenidos **COINCIDEN** con el autor **Salazar (2017)** describe que la empresa de caso de estudio no cuenta con un organigrama donde se defina las funciones del personal.

Respecto al componente evaluación de riesgos:

Se llegó al siguiente análisis que, los trabajadores cuentan con más de 2 responsabilidades en el día dificultándoles realizar su trabajo de manera correcta sumado a situaciones de descoordinación por parte de los trabajadores y el representante legal ya que estos casi nunca tienen distribuidas sus funciones y responsabilidades de manera fija, no toma la debida importancia a la evaluación de riesgos de la manera en la que debe ser, ya que esta ante la pérdida de una mercadería solamente descuenta del sueldo de sus colaboradores y no aplica una sanción más estricta para poder salvaguardar los activos de la empresa, además la forma de contratación del personal es por recomendación pero esto no quita que dentro de su personal también se encuentran laborando familiares de los dueños, también se estableció que la empresa casi nunca toma acciones para evitar los riesgos que afectan negativamente en el desarrollo de sus actividades cuando estos deberían reducirse para el óptimo funcionamiento de la entidad. Lo cual **COINCIDE** con el autor **Amaya (2019)** quien indica que su empresa en estudio dentro del área del personal no cuenta con políticas de Control Interno efectivo y como consecuencia dificulte que se puedan cumplir con los objetivos y metas trazadas en la empresa.

Los resultados obtenidos, sí **coinciden** con la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, pues éstas no toman la debida importancia a evaluar los riesgos y no toman las medidas necesarias para corregirlos.

Respecto al componente actividades de control en general:

Sé evidenció que, la empresa no aplica correctamente procedimientos contables y mecanismos de control interno para salvaguardar sus activos e intereses, ya que nunca realizan inventarios al término del año y su contabilidad se lleva de manera deficiente e irregular por un tercero independiente, además se establece que si llevan un control de ingresos de caja pero no de manera eficiente pues no cuentan con la asesoría para fortalecer estos puntos y esto se prueba porque casi nunca efectúan las correcciones necesarias ante las deficiencias encontradas dentro del control interno. Por lo tanto, la empresa **coincide** con **Gallardo (2017)** pues indica que el buscar estimular y promover la conciencia, responsabilidad y el compromiso del personal, permitirá un mejor control en la empresa.

Respecto al componente información y comunicación:

Llegamos al siguiente análisis que la empresa nunca difunde documentos o información que orienten e incentiven la comunicación interna y desarrollo de la empresa, esto hace que la información que obtienen los dueños no sea confiable y de manera oportuna, también como consecuencia tenemos que los colaboradores en su gran mayoría no plantean soluciones de mejora frente a un problema.

Los resultados obtenidos **coinciden** con el autor **Moreno (2019)** y con la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurant – pollería, pues éstas no difunden información que ayude con el desarrollo de la empresa, no

informan sobre su misión y visión, política y valores así mismo no cuentan con una buena comunicación entre el personal operativo y el personal administrativo ya que estos casi nunca están en contacto.

Respecto al componente supervisión y monitoreo:

Se analizó que la empresa controla semanalmente las funciones que realiza el personal, también se han detectado fraudes por parte de los colaboradores y se encontró que la empresa controla las ventas bajo un sistema implementado en el área de caja así mismo los clientes casi siempre suelen irse satisfechos después de haber sido atendidos por el personal de la empresa demostrando que no están 100 % satisfechos con la atención al público y como prueba se estableció que a veces los clientes suelen presentar quejas en el libro de reclamaciones esto consecuencia de una mala supervisión y monitoreo al personal.

Los resultados obtenidos **coinciden** con la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurant – pollería en la mayoría no existe la supervisión y monitoreo constante al personal, ya que por ser pequeñas empresas no se invierte el tiempo y el dinero necesario para implementar estos sistemas de control de la manera en que esta debería ser. Asimismo **coincide** con el autor **Zapata (2018)** pues concluye que, en cuanto a los principios de la gestión de calidad que los restaurantes dependen de sus clientes, por tal motivo ellos tienen que conocer y comprender las necesidades que éstos requieren.

VI. CONCLUSIONES

6.1 Respecto al objetivo específico 1:

Según los autores de los antecedentes revisados, tanto nacionales, regionales y locales concluyen que la gran mayoría de empresas indican similitudes de no tener establecido un sistema de control interno, de igual manera muchas de ellas no lo toman importancia y tiene desconocimiento ante la falta de aplicación del sistema y normas.

6.2 Respecto al objetivo específico 2:

Mediante la técnica de la entrevista a profundidad, llegamos a encontrar que la empresa no cuenta con un plan de organización efectivo lo que conlleva a una desorganización en todas las actividades que se realizan en la misma, no cuenta con un manual de organización y funciones (MOF), en donde tenga definidas las funciones y responsabilidades de cada trabajador y no toma acciones o medidas antes los posibles riesgos que se generen.

6.3 Respecto al objetivo específico 3:

Mediante el análisis comparativo, del 100% de las características del control interno, solo el 20% para la empresa es favorable ya que en algunas ocasiones realiza, monitoreos al personal y esto si coincide con las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú, ya que en su mayoría tienen el desconocimiento del sistema de control.

6.4 Respecto a la propuesta de mejora:

De acuerdo a la entrevista que se realizó, al titular gerente y colaboradores de la empresa “Nuevo Amanecer E.G. E.I.R.L.”, se estableció una propuesta de mejora en

donde se tiene que implementar un adecuado sistema de control interno, en donde se debe implementar un organigrama y un manual de organización y funciones (MOF) al personal con el fin de contar con una organización adecuada. Asimismo contratar a profesionales debidamente capacitados para que elabore el sistema de control interno que se adecue a la empresa, que servirá como guía para todo el personal, la cual permita minimizar los conflictos de áreas, delimitando responsabilidades y así fomentar el orden y comunicación de las distintas áreas de la empresa.

6.5 Respecto al objetivo general:

Se llega a la siguiente conclusión, las características del control interno, para las empresas del sector servicios del Perú son por medio de políticas y actividades de control para que estos puedan mejorar sus objetivos, esto no coincide con la empresa Nuevo Amanecer E.G. E.I.R.L. ya que no tiene como base un buen sistema de control interno. Por tal motivo se hace una propuesta de mejora que permita el logro de los objetivos institucionales de la empresa del caso de estudio investigada.

VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

7.1 Referencias bibliográficas:

- Acosta, M. (2020). *¿Qué es el control interno y por qué es importante?* Obtenido de <https://www.marsh.com/ve/es/services/risk-consulting/insights/what-is-internal-control-and-why-is-it-important.html#:~:text=La%20implementaci%C3%B3n%20de%20un%20sistema,aplicable%20independientemente%20del%20tama%C3%B1o%20>
- Alonso, C. (2020). *¿Qué es la ley SOX y para qué sirve?* Obtenido de <https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-es-sox-y-para-que-sirve/>
- Amaya, P. (2019). *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para el área del personal al restaurant y hospedaje San Felipe, Colán – 2018.* Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/14200>
- Argudo, C. (2017). *Los objetivos empresariales.* Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/objetivos>
- Calle. (2020). *¿Qué elementos debe tener un ambiente de control interno?* Obtenido de https://www.piranirisk.com/es/blog/que-elementos-debe-tener-un-ambiente-interno-de-control?hs_amp=true&utm_term=&utm_campaign=Campaign+General+SEM+-+ECU,+PERU,+CHILE+-+Mayo+2022&utm_source=adwords&utm_medium=ppc&hsa_acc=9508207643&hsa_cam=17306600395&hsa_

- Calle, J. (2018). *Características de un buen sistema de control interno*. Obtenido de <https://www.piranirisk.com/es/blog/caracteristicas-de-un-buen-sistema-de-control-interno>
- Canepa, M. (2022). *La importancia de las MYPES en el Perú*. Obtenido de <https://idealex.press/la-importancia-de-las-mypes-en-el-peru/>
- CEUPE. (2022). *Definición de servicio*. Obtenido de <https://www.ceupe.com/blog/servicio.html>
- Chumbimune, E. (2020). *La gestión preventiva de riesgos como mecanismo idóneo para garantizar la viabilidad de la empresa peruana*. Obtenido de <https://facultades.usil.edu.pe/derecho/carrera-de-derecho/la-gestion-preventiva-de-riesgos-como-mecanismo-idoneo-para-garantizar-la-viabilidad-de-la-empresa-peruana/>
- Cuaspu, E., & Yáñez, D. (2016). *Diseño de un sistema de control interno para las empresas de servicios de restaurantes “Distintivo Q” de la zona de la Mariscal del Distrito Metropolitano de Quito*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9206/1/UPS-QT06870.pdf>
- Duran, A. (2017). *El nuevo enfoque de riesgo en el control interno de la administración pública venezolana*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5530/553056570005/html/>
- Esan. (2017). *¿Qué buscan las organizaciones con el control interno?* Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/que-buscan-las-organizaciones-con-el-control->

- Méndez, D. (2020). *Servicios*. Obtenido de <https://numdea.com/servicios.html>
- Mendoza, I. (2019). *Empresa y Organización: ¿son iguales?* Obtenido de <https://floridaglobal.university/empresa-y-organizacion-son-iguales/#:~:text=Es%20decir%2C%20las%20empresas%20son,a%20la%20obtenici%C3%B3n%20de%20dinero>
- Morales, K. (2022). *Caracterización del control interno en las empresas del sector servicios del Perú: caso empresa “Inversiones Mav E.I.R.L.” - Chimbote y propuesta de mejora, 2018*. Obtenido de <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/25148>
- Moran, V. (2021). *Caracterización del control interno de la cooperativa de servicios múltiples del Magisterio Piura Tumbes – Cooserma LTDA-Piura y propuesta de mejora, 2020*. Obtenido de <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/21758>
- Olivares, S. (2017). *Propuesta de mejora de la imagen corporativa para un mayor grado de fidelización del cliente en el restaurante El Bambino de la provincia de Sullana - 2016*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36315>
- Ramirez, J. (2021). *Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de la empresa restaurant y pollos a la brasa don Javier EIRL., Sullana, 2020*. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/20055>
- Ramírez, J. (2021). *Ventajas de la flexibilidad en las Organizaciones*. Obtenido de <https://revistaempresarial.com/gestion-humana/ventajas-de-la-flexibilidad-en-las-organizaciones/>

- Rimbaldo, L. (2021). *Caracterización del control interno de la empresa “MG Aplicaciones & Servicios EIRL” – Lima, y propuesta de mejora 2021*. Obtenido de <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/23600>
- Salazar, N. (2017). *Propuesta de un sistema de control administrativo, contable, financiero para un restaurante caso: Leña Quiteña*. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/14046>
- Schermerhorn, J. (2017). *Tipos de control*. Obtenido de <http://funcionadministrativacontrol.blogspot.com/p/tipos-de-control.html>
- Silva. (2021). Obtenido de Tipos de servicio al cliente: brinda a tu cliente la mejor atención: <https://www.zendesk.com.mx/blog/tipos-de-servicio-al-cliente/>
- Sullon, Y. (2019). *Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno en el área administrativa de la empresa del rubro servicios bar restaurante picantería La Santitos SRL, Piura – 2019*. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/14743>
- Torres, M. (2021). *¿Qué son las MYPES? [MYPE – MIPYME]*. Obtenido de <https://www.noticierocontable.com/que-son-las-mypes/>
- Trenza, A. (2019). *El Plan de organización*. Obtenido de <https://anatrenza.com/plan-de-organizacion-que-es/>
- Uladech. (2021). *Código de ética para la investigación*. Obtenido de <https://web2020.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2020/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v004.pdf>
- UTP. (2020). *Componente Información y Comunicación*. Obtenido de <https://www2.utp.edu.co/meci/componente-informacion-y-comunicacion.html>

- UTP. (2020). *Componente Monitoreo o Supervisión Continua*. Obtenido de <https://www2.utp.edu.co/meci/componente-monitoreo-o-supervision-continua.html>
- Vargas, G. (2019). *Evaluación y propuesta de los 5 factores clave del éxito empresarial en el Restaurante Cebichería Jimmy's, Sullana - 2014*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31722>
- Vergara, R. (2018). *Modelo de Control Interno para pequeños y medianos restaurantes*. Obtenido de <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/libreempresa/article/view/5284/4498>
- Verona, J. (2021). *REMYPE: Beneficios laborales para las micro y pequeñas empresas*. Obtenido de <https://www.grupoverona.pe/remype-beneficios-laborales-para-las-micro-y-pequenas-empresas/>
- Westreicher, G. (2021). *Hipótesis*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/hipotesis.htm>
- Zapata, C. (2018). *Caracterización del control interno del área de almacén de las empresas del sector construcción del Perú: caso empresa H & H sociedad anónima cerrada y propuesta de mejora 2017*. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/2835>

7.2 Anexos:

7.2.1 Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	METODOLOGÍA
Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso empresa “Nuevo Amanecer E.G. E.I.R.L.” de Sullana y propuesta de mejora, 2022.	¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Nuevo Amanecer E.G. E.I.R.L.” de Sullana y cómo mejorarlas, 2022?	Identificar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Nuevo Amanecer E.G. E.I.R.L.” de Sullana y hacer una propuesta de mejora, 2022.	1. Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú, 2022. 2. Identificar y describir las características del control interno de la empresa “Nuevo Amanecer E.G. E.I.R.L.” de Sullana, 2022. 3. Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Nuevo Amanecer E.G. E.I.R.L.” de Sullana, 2022. 4. Hacer una propuesta para mejorar las características del control interno de la empresa “Nuevo Amanecer E.G. E.I.R.L.” de Sullana, 2022.	Control interno	Tipo de investigación: Cuantitativa Nivel de investigación: Descriptivo Diseño de la investigación: No experimental – descriptiva y de caso

Fuente: Elaboración Propia en base a las recomendaciones del DTI Vásquez Pacheco

7.2.2 Anexo 2: Modelos de fichas bibliográficas

FICHAS BIBLIOGRAFICAS

TESIS, TESINA, ESPECIALIDAD,
ETC. AUTOR: _____
APELLIDO (s), Nombre (s) TITULO

Y SUBTITULO: _____
LUGAR DE _____

EDICIÓN: _____ AÑO
EN QUE SE OBTUVO: _____ NUM. DE _____

PAGINAS: _____ NIVEL ACADEMICO _____
OBTENIDO: _____ INSTITUCION Y DEPENDENCIA
QUE OTORGA EL _____
NIVEL ACADEMICO: _____

_____ NOMBRE DEL ASESOR: _____

_____ APELLIDO (s), Nombre (s) LOCALIZACION DE LA
OBRA: _____

AUTOR: (apellidos, nombres) _____

TITULO Y
SUBTITULO: _____

EDICIÓN: _____

LUGAR DE EDICIÓN: (a partir de la segunda) _____

EDITORIAL: _____

AÑO DE EDICIÓN: _____

NUMERO DE PAGINAS: _____

SERIE DE COLECCIÓN Y NÚMEROS: _____

LOCALIZACIÓN DE LA OBRA: _____

7.2.3 Anexo 3: Cuestionario

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

ENCUESTA SOBRE LA CARACTERIZACION DE FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO RUBRO RESTAURANTE – SULLANA

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA NUEVO AMANECER E.G E.I.R.L DE SULLANA

Estimado Sr(a) reciba un cordial saludo:

La presente encuesta tiene por objetivo general Identificar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Nuevo Amanecer E.G E.I.R.L.” de Sullana y hacer una propuesta de mejora, 2022.

La información que usted proporcionara será utilizado solo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa colaboración.

Encuestador(a): Cevallos Arevalo Maryuri Lourdes

Fecha: OCTUBRE 2020

Instrucciones: A continuación, le presentamos 24 preguntas, le solicitamos que frente a ellas exprese su opinión personal considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con un aspa “X” (solo una) en la hoja de respuestas aquellas que mejor exprese su punto de vista:

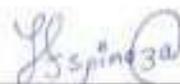
ENCUESTA	
N°	PRECUNTA
A) AMBIENTE DE CONTROL	
1	¿La empresa tiene implementado un sistema de control interno?
RPT A	a) Si
	b) No
	según su respuesta podríamos decir que :
	1) Cuenta con un manual de organización y funciones (MOF) 2) Plan estratégico 3) Plan táctico y operativo 4) Todas las anteriores 5) N.A
2	¿Cuentas con más de 2 responsabilidades en el día?
RPT A	a) Si
	b) No
	De acuerdo a su respuesta podríamos decir que:
	1) Se aplican mediante la ley del país 2) Solo se aplican a la política de la empresa 3) Lo que indique el dueño del negocio 4) Otras
3	¿Qué tiempo de actividad tiene la empresa Nuevo Amanecer E.G en mercado sullanense?
RPT A	a) 1 a 3 años
	b) 4 a 7 años
	c) 8 a 10 años
4	¿La empresa establece y comunica claramente los valores que los empleados deben practicar en el trabajo?
RPT A	a) Si
	b) No
B) EVALUACION DE RIESGOS	
5	¿Qué nivel de importancia da la empresa ante la pérdida de mercadería?
RPT A	a) Extremadamente importante.
	b) Importante
	c) Moderadamente importante.
	d) Sin importancia
6	¿La empresa toma acciones para evitar los riesgos que afectan negativamente en el desarrollo de sus labores?
RPT A	a) Siempre
	b) A veces
	c) Casi Nunca.
	d) Nunca.

7	¿Qué medidas toma la empresa para que no se vea afectada ante la pérdida de mercaderías?
RPT A	a) Descuenta del salario a sus trabajadores
	b) Asume la responsabilidad
	c) Aplica una sanción no monetaria
	d) nada
8	¿Han descuidado al cliente por falta de organización?
RPT A	a) Si
	b) No
9	¿Cuál es el procedimiento de contratación de personal?
	a) Convocatoria
	b) Recomendación
	c) Solo familiares
	d) N.A
10	¿De qué manera la empresa lleva su contabilidad?
RPT A	a) Interna
	b) Externa
C) ACTIVIDADES DE CONTROL GENERAL	
11	¿En caso de contar con deficiencias en el control interno, la empresa efectúa las correcciones necesarias para establecer un buen control?
RPT A	a) Siempre
	b) A veces
	c) Casi Nunca
	d) Nunca
12	¿Cuántas veces al año la empresa realiza los inventarios de sus activos en General?
RPT A	a) 2 veces al año.
	b) 1 vez por año.
	c) Nunca.
13	¿La empresa lleva control de los ingresos y egresos de Caja?
RPT A	a) Si
	b) No
	De acuerdo a su respuesta podríamos decir que:
	1) Cuentan con un sistema electrónico
	2) Manejan arqueos de caja
3) No aplican manualmente	
4) Otras	
D) INFORMACION Y COMUNICACIÓN	
14	¿Si Ud. fuera el Gerente de la empresa cree que la información que se obtiene en el desarrollo de sus actividades es útil, oportuna y confiable?
RPT A	a) Si
	b) No
	según su respuesta podríamos decir que :

	<ol style="list-style-type: none"> 1) Cuenta con un plan de organización de actividades 2) Cuenta con coordinación y comunicación 3) Cuenta con un sistema eficiente 4) Ninguna de las Anteriores
15	¿Con que frecuencia la empresa difunde documentos de información que orienten a la comunicación interna?
RPT A	a) Muy frecuentemente
	b) Frecuentemente
	c) Ocasionalmente
	d) Nunca
16	¿Cómo colaboradores plantean soluciones de mejora frente algún problema?
RPT A	a) Si
	b) No
	De acuerdo a su respuesta podríamos decir que:
	1) Aplican los valores y políticas de la empresa
	2) Reciben incentivos por brindar mejoras
3) Toman acciones de acuerdo su conveniencia	
4) Solo se dedican a realizar su función	
17	¿La empresa brinda información a los trabajadores acerca de su visión y misión?
RPT A	a) Si
	b) No
E) ACTIVIDADES DE SUPERVISION Y MONITOREO	
18	¿En el transcurso de las actividades han detectado algún fraude por parte de algún colaborador?
RPT A	a) Si
	b) No
	según su respuesta podríamos decir que :
	1) Aplica el Reglamento de Gestión Integral de Riesgo
	2) Estricta selección del personal
3) Existe supervisión y monitoreo	
4) Ninguna de las Anteriores	
19	¿Con que frecuencia el dueño de la empresa controla la cantidad de ventas que se realizan en el día?
RPT A	a) Muy frecuentemente
	b) Frecuentemente
	c) Ocasionalmente
	d) Nunca
20	En la empresa se controla eficazmente y supervisa el inventario físico de la cantidad de platos elaborados, así como de los ingredientes e insumos utilizados diariamente
RPT A	a) Siempre
	b) A veces
	c) Casi Nunca

	d) Nunca
21	¿Los clientes suelen irse satisfechos por la atención de cada uno de ustedes como trabajadores?
RPT A	a) Siempre
	b) A veces
	c) Casi Nunca.
	d) Nunca.
22	¿Suelen presentar quejas en Libro de Reclamaciones?
RPT A	a) Siempre
	b) A veces
	c) Nunca
23	¿La empresa cuenta con cámaras de seguridad las cuales permitan el monitoreo y supervisión de sus actividades?
RPT A	a) Si
	b) No
24	¿Con que frecuencia la empresa realiza monitoreos y capacitaciones al personal?
RPT A	a) Muy frecuentemente.
	b) Frecuentemente.
	c) Ocasionalmente.
	d) Nunca.

Fuente: Elaboración propia



Yessabella Lisbeth Espinoza Garcia
DNI: 47104906

7.2.4 Anexo 4: Consentimiento informado


UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTA
(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.

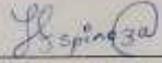
La presente investigación se titula **CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y/O PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO NUEVO AMANECER E.G” E.I.R.L- SULLANA Y PROPUESTA DE MEJORA, 2022**. Y es dirigido por **Cevallos Arevalo Maryuri Lourdes**, investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Este estudio muestra Investigar las acciones y funciones de todas las regiones administrativas para establecer y mejorar el sistema de control interno, para que así el administrador de la empresa antes mencionada pueda realizar un análisis comparativo y poder identificar si existen deficiencias en los procedimientos y mecanismos del control de sus operaciones y así determinar estrategias y políticas que garanticen el desarrollo y crecimiento de la empresa, de esta forma cumplir con los objetivos trazados posicionándose como una empresa competitiva y continuar su funcionamiento dentro del mercado. Logrando así los objetivos propuestos

Para ello, se le invita a participar en una entrevista que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de una llamada telefónica. 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:	Yessabella Lisbet Espinoza Garcia
Correo electrónico:	yessabellalisbetespinozagarcia@gmail.com
Firma del participante	 Yessabella Lisbeth Espinoza García DNI: 47104906
Firma del investigador	 Encargado de recoger información Cevallos Arevalo, Maryuri Lourdes

Fecha: 27-10-2020

7.2.5 Anexo 5: Constancia de REMYPE

REGISTRO NACIONAL DE MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA - REMYPE								
(Desde el 20/10/2008)								
N° DE RUC.	RAZÓN SOCIAL	FECHA SOLICITUD	ESTADO/CONDICIÓN	FECHA DE ACREDITACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DOCUMENTO DE SUSTENTO	FECHA DE BAJA / CANCELACIÓN	REGIMEN LABORAL ESPECIAL (RLE)
20529767740	NUEVO AMANECER E.G. E.I.R.L.	06/10/2012	ACREDITADO COMO MICRO EMPRESA	05/04/2014	ACREDITADO	-----	-----	-----